



Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöiden näkökulmia työturvallisuudesta

Mölsä, Miikka & Sokka, Karoliina

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen
yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöiden
näkökulmia työturvallisuudesta

Mölsä, M. & Sokka, K.
Rikosseuraamusalan ko.
Opinnäytetyö
Toukokuu 2014

Mölsä, M. & Sokka, K.

Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöiden näkökulmia työturvallisuudesta

Vuosi 2014

Sivumäärä 119

Rikosseuraamusalalla siirrytään yhä avoimempiin rangaistuksiin, mikä lisää yhdyskuntaseuraamuksien määrää. Yhdyskuntaseuraamukset ovatkin yhä kasvava ja oleellisempi osa rangaistusten toimeenpanoja. Rikosseuraamusasiakkaat ovat usein moniongelmainen asiakasryhmä, mikä saattaa luoda työturvallisuusriskejä yhdyskuntaseuraamustoimistoihin asiakaskunnan lisääntyessä ja resurssien vähentyessä. Opinnäytetyö selvitti, miten yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijät kokivat työturvallisuuden ja miten työturvallisuutta voitaisiin kehittää jatkossa.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus. Sen aineisto kerättiin haastattelemalla yhdeksää (n=9) Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijää. Haastatteluja suoritettiin Helsingin, Vantaan ja Espoon toimipisteissä, joista jokaisesta haastateltavia oli kolme. Haastattelujoukkoon kuuluvat olivat iältään 22 - 49 -vuotiaita. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostui turvallisuuteen liittyvistä teemoista. Turvallisuus voidaan määritellä yksilöllisellä ja yleisellä tasolla. Opinnäytetyössä sitä on avattu myös riskienhallinnan kautta. Työturvallisuuslaki sekä yhdyskuntaseuraamustyöhön ja sen asiakaskuntaan liittyvät tiedot olivat myös osa tutkimuksen teoriataustaa.

Aineiston keskeisimpänä havaintona nousi esille, että yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijät kokivat työturvallisuutensa hyväksi. Yhdyskuntaseuraamustoimistoissa ei juuri synny työntekijää uhkaavia tilanteita ja vähäisiä haastavia asiakastilanteita, joita syntyy, ei koettu henkilökohtaista turvallisuutta uhkaaviksi. Tärkeimmät subjektiivista turvallisuutta luovat tekijät olivat työntekijöiden ammattitaito ja asiakaslähtöinen työskentelytapa. Ulkoiset turvallisuustekijät, kuten rakenteelliset ratkaisut ja hälytysjärjestelmä, toimivat taustalla turvallisuutta lisäävinä tekijöinä. Ammattitaitoon ja rakenteellisiin ratkaisuihin liittyi turvallisuuden kannalta olennaisesti riskienhallinta ja konfliktien ennakointi.

Asiasanat: työturvallisuus, yhdyskuntaseuraamustoimisto, subjektiivinen kokemus

Mölsä, M. and Sokka, K.

Community Sanctions Office employees' viewpoints on work safety in the Criminal Sanctions Region of Southern Finland

| | | | |
|------|------|-------|-----|
| Year | 2014 | Pages | 119 |
|------|------|-------|-----|

In the field of correctional services the sanctions are becoming more and more open which increases the amount of community sanctions. Community sanctions are an ever more growing and a more relevant part of the criminal sanctions. Customers of the Criminal Sanctions Agency are generally a multiproblematical population which might create risks in work safety in Community Sanctions Offices with increasing clientele and decreasing resources. This thesis examined how the employees of the community sanctions offices experience work safety and how it could be improved in the future.

This thesis is a qualitative research. The material was gathered by interviewing nine (n=9) employees of the Community Sanctions Offices in the Criminal Sanctions Region of Southern Finland. The interviews were conducted in Helsinki, Vantaa and Espoo branch offices, three interviewees from each office. The interviewees included in the research were aged from 22 to 49. The theoretical framework of the thesis consisted of themes related to safety. Safety can be defined in a personal and general level. In this thesis it has also been explicated through risk management. The law of work safety and the knowledge related to community sanctions work and its clientele were also a part of the research's framework.

The main observation from the material was that the employees of the Community Sanctions Offices felt their work safety was on a good level. The threatening situations towards employees are next to none in the Community Sanctions Offices and the minor confrontations they encounter with are not experienced as a threat to personal safety. The most important factors that create safety were the employees' expertise and a customer oriented working method. The external security measures such as constructional features and the alarm system work as underlying factors that increase safety. Risk management and anticipation of conflicts were substantially related to the employees' expertise and the constructional features.

Keywords: work safety, Community Sanctions Office, subjective experience

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto | 7 |
| 2 | Teoreettinen viitekehys..... | 9 |
| 2.1 | Turvallisuus käsitteenä | 9 |
| 2.2 | Työntekijän subjektiivinen kokemus turvallisuudesta | 10 |
| 2.2.1 | Ammattitaito ja ennakointi turvallisuuden edistäjänä | 11 |
| 2.2.2 | Perehdytys ja ulkoiset tekijät..... | 13 |
| 2.3 | Riskienhallinta | 14 |
| 3 | Opinnäytetyön toimintaympäristö ja sen erityisyys..... | 16 |
| 3.1 | Rikosseuraamuslaitos | 17 |
| 3.2 | Yhdyskuntaseuraamustyö | 18 |
| 3.3 | Yhdyskuntaseuraamukset | 18 |
| 3.3.1 | Yhdyskuntapalvelu | 18 |
| 3.3.2 | Nuorisorangaistus..... | 19 |
| 3.3.3 | Ehdollisesti rangaistujen nuorten valvonta | 19 |
| 3.3.4 | Ehdonalaisten vapauden valvonta | 20 |
| 3.3.5 | Valvontarangaistus | 20 |
| 3.4 | Yhdyskuntaseuraamusasiakkaat | 21 |
| 3.5 | Väkivalta työpaikalla | 21 |
| 3.5.1 | Seksuaalinen häirintä | 22 |
| 4 | Työturvallisuuslaki lainsäädännöllisenä viitekehysenä | 23 |
| 4.1 | Lain tarkoitus ja soveltaminen..... | 23 |
| 4.2 | Työnantajan velvollisuudet..... | 23 |
| 4.3 | Työntekijän velvollisuudet | 24 |
| 4.4 | Työtä ja työolosuhteita koskevat säännökset | 25 |
| 5 | Rikosseuraamuslaitoksen työturvallisuus | 25 |
| 5.1 | Rikosseuraamuslaitoksen strategiat..... | 26 |
| 5.2 | Yhdyskuntaseuraamustoimistojen työturvallisuus..... | 26 |
| 6 | Aiheesta tehtyjä tutkimuksia | 28 |
| 7 | Tutkimusasetelma | 30 |
| 7.1 | Tutkimuskysymykset..... | 30 |
| 7.2 | Tutkimusmenetelmät | 30 |
| 7.2.1 | Aineiston keruu | 30 |
| 7.2.2 | Aineiston analyysi | 33 |
| 7.2.3 | Eettisyys | 35 |
| 8 | Tutkimustulokset..... | 37 |
| 8.1 | Asiakaskunta | 37 |
| 8.1.1 | Päihtyneiden asiakkaiden kanssa työskentely | 43 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 8.2 | Rakenteelliset turvallisuusratkaisut | 48 |
| 8.2.1 | Työhuoneet ja asiakkaan saapuminen | 48 |
| 8.2.2 | Ennakointi asiakkaiden vastaanotossa | 53 |
| 8.2.3 | Työskentely toimiston ulkopuolella | 56 |
| 8.2.4 | Hälytysjärjestelmä | 59 |
| 8.3 | Ammattitaito ja koulutus | 62 |
| 8.4 | Turvallisuusjohtaminen ja -kulttuuri | 68 |
| 8.4.1 | Ilmapiirin vaikutus työturvallisuuteen | 68 |
| 8.4.2 | Turvallisuussuunnitelma | 71 |
| 8.4.3 | Uhka- ja vaaratilanneraporttien täyttäminen | 72 |
| 8.4.4 | Uhkatilanteiden ennakointi | 76 |
| 8.4.5 | Vaikeiden asiakastilanteiden purkaminen | 78 |
| 8.5 | Subjekttiivinen kokemus työturvallisuudesta | 81 |
| 8.5.1 | Turvallisuuden rooli päivittäisessä työssä | 81 |
| 8.5.2 | Yhdyskuntaseuraamustyön mahdolliset turvallisuuserot | 84 |
| 8.5.3 | Avoimempien rangaistusten vaikutus työturvallisuuteen | 87 |
| 8.5.4 | Resurssien vaikutus työturvallisuuteen | 88 |
| 8.5.5 | Muunlainen turvattomuus | 90 |
| 8.5.6 | Turvallisuutta luovat tekijät | 92 |
| 8.5.7 | Vankiloiden ja yhdyskuntaseuraamustoimistojen turvallisuuserot | 96 |
| 8.5.8 | Riskien heijastuminen vapaa-aikaan | 98 |
| 8.5.9 | Tapahtuneita uhkaavia asiakastilanteita | 100 |
| 8.5.10 | Töissä pelkääminen | 104 |
| 8.6 | Haastateltavien omat kehittämis ehdotukset | 106 |
| 9 | Johtopäätökset | 111 |
| 9.1 | Ammatillisuus työturvallisuuden luojana | 112 |
| 9.2 | Ennakointi ja riskienhallinta turvallisen työskentelyn takeena | 113 |
| 9.3 | Työturvallisuus suhteessa Rikosseuraamuslaitoksen turvallisuusstrategiaan | 114 |
| 9.4 | Asiakaslähtöisyyden merkitys työturvallisuuteen | 114 |
| 9.5 | Kehittämis ehdotuksemme | 115 |
| 10 | Pohdinta | 116 |
| 10.1 | Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus | 117 |
| 10.2 | Opinnäytetyöprosessista | 118 |
| 11 | Lähteet | 120 |
| | Liitteet | 124 |

1 Johdanto

Yhdyskuntaseuraamuksien määrä on kasvanut ja tulee kasvamaan rikosseuraamusalalla tulevien vuosien aikana. Alalla siirrytään yhä avoimempiin rangaistuksiin, minkä vuoksi yhdyskuntaseuraamustyön merkitys tulee kasvamaan. Avointen rangaistusten ohella rikosseuraamustyöhön käytettävät resurssit vähenevät. Vähentyvien resurssien ja kasvavan asiakaskunnan myötä työturvallisuusriskit yhdyskuntaseuraamustoimistoissa saattavat lisääntyä. Rikosseuraamusalan asiakaskunta on usein moniongelmaista, mikä saattaa korostua muuttuvassa tilanteessa. Opinäytetyö selvittää, miten yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijät kokevat työturvallisuuden ja miten työturvallisuutta voitaisiin kehittää. Päätimme keskittyä Etelä-Suomen Rikosseuraamusalueen yhdyskuntaseuraamustoimistoihin, jotta tutkimusjoukko saataisiin rajattua loogisella tavalla. Tutkimukseemme valikoitui täten Helsingin sekä Uudenmaan yhdyskuntaseuraamustoimiston toimipisteet, eli Vantaan ja Espoon toimipisteet. Rajasimme tutkimuksemme Etelä-Suomen rikosseuraamusalueeseen, jotta mukana olevien toimipisteiden erot olisivat mahdollisimman pienet. Eri alueilla työn painopisteet ja asiakaskunta saattavat poiketa toisistaan jo alueellisten erojen vuoksi. Rajaamalla tutkimusjoukkomme yhteen rikosseuraamusalueeseen saimme karsittua alueelliset erot pois tutkimuksestamme. Yksi syy siihen, miksi valitsimme aiemmin mainitut toimistot, oli niiden keskinäiset kokoerot. Asuessamme ja työskennellessämme molemmat Etelä-Suomessa näiden toimistojen valikoituminen tutkimukseen oli myös aikataulullisista syistä järkevää. Oli järkevää myös valita rikosseuraamusalue, joka oli meille entuudestaan tuttu.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu turvallisuuteen liittyvistä teorioista. Turvallisuutta käsitellään yleisesti esimerkiksi siitä lähtökohdasta, mitä turvallisuus pitää sisällään ja mistä se koostuu sekä siitä, mistä tekijöistä yksittäisen henkilön subjektiivinen turvallisuuden tunne syntyy. Tämän lisäksi työn kannalta oli olennaista sisällyttää aiheeseen liittyvää muuta materiaalia, kuten työturvallisuuslaki ja Rikosseuraamuslaitoksen omat turvallisuusstrategiat. Tutkimuksen liittyessä yhdyskuntaseuraamustoimistojen työturvallisuuteen avataan opinäytetyön alussa myös yhdyskuntaseuraamustyötä ja sen asiakaskuntaa.

Ajatus opinnäytetyön suorittamiseen nousi ammatillisista keskusteluista monen eri Rikosseuraamuslaitoksen sektorin työntekijän kanssa. Ideaan vaikutti myös rikosseuraamusalan tavoite siirtyä yhä avoimempien rangaistusten täytäntöönpanoa kohti. Yhdyskuntaseuraamukset ovat yhä olennaisempi osa täytäntöönpanoa samalla, kun vankilassa suoritettavia toimeenpanoja vähennetään.

Opinnäytetyö on suoritettu parityönä. Molemmat osapuolet ovat pyrkineet työskentelemään lähtökohtaisesti yhtä paljon. Jaoimme tiettyjä kokonaisuuksia ja teemoja tutkimuksen edetessä, ja yhdistimme osioita työskentelyn loppuvaiheessa. Parityön avulla saatoimme reflek-

toida suorituksiamme jatkuvasti, niin haastatteluiden kuin kirjoitustenkin osalta. Parityöskentely antoi myös henkistä tukea ja motivoi jaksamaan niinä hetkinä, kun se oli tarpeen.

2 Teoreettinen viitekehys

Seuraavassa osiossa esitellään tutkimuksen teoreettinen viitekehys. Opinnäytetyön sisällön ymmärtämisen kannalta, on olennaista määritellä turvallisuus käsitteenä. Kun turvallisuus on määritelty yleisenä käsitteenä, on syytä tarkentaa myös yksilön subjektiivista turvallisuuskäsitteestä ja sitä, mistä kaikesta se koostuu. Tämän lisäksi turvallisuuden ylläpitämiseen liittyy läheisesti riskien hallinta.

2.1 Turvallisuus käsitteenä

Opinnäytetyömme teoreettinen viitekehys on turvallisuus teoreettisena lähestymistapana. Turvallisuus voidaan määritellä monella tavalla. Se on laaja ja vaikeasti määriteltävä käsite, sillä se syntyy useista eri tekijöistä ja niiden yhteisvaikutuksesta. Turvallisuutta voidaan tarkastella esimerkiksi kansainvälisellä, kansallisella tai henkilökohtaisella tasolla. (Heinonen, Keinänen ja Paasonen 2013: 7.) Turvallisuus-käsitteen määrittely ei ole yksinkertaista, sillä se riippuu täysin sitä käsittelevistä ihmisistä. Turvallisuus yhdelle voi olla turvattomuutta toiselle. Näkökulma, josta turvallisuutta tarkastellaan, on aina arvovalintakysymys, eli riippuvainen tavasta, jolla ongelma halutaan nähdä. Voidaan esimerkiksi ajatella, että turvallisuudella tarkoitetaan rikoksen ja epäjärjestyksen vastakohtaa, jolloin rikoksen kohteeksi joutuminen tai väkivallan kohtaaminen tarkoittavat turvattomuutta. (Korander 2000: 177.) Vaikka turvallisuus onkin elämän hyvien asioiden ja niiden jatkuvuuden summa, on se helpompi määritellä sitä koskevien uhkien ja puutteiden kautta. Turvallisuuden syvin olemus on helposti huomattomissa, kunnes turvallisuutta uhkaa jokin, eli ilmiön kääntöpuoli, turvattomuus alkaa vallata alaa. (Kauppila 2000: 217.) Siksi turvallisuus voidaankin ymmärtää tilana, jossa turvattomuutta edustavat asiat, eli yksilön fyysistä ja henkistä hyvinvointia uhkaavat tekijät, puuttuvat (Lahikainen 2000: 71).

Turvallisuudella voidaan myös tarkoittaa objektiivista eli ulkoista tilaa tai subjektiivista eli koettua tilaa. Turvallisuus, tai toisaalta turvattomuus, voi myös olla näiden kahden välinen suhde. Se saatetaan myös mieltää teknisiksi ratkaisuiksi, kuten turvallisuusvälineiksi, kamera-valvonnaksi tai tilaratkaisuiksi. (Niemelä 2000: 21) Turvallisuus-käsitteen monimuotoisuus näkyy myös kielellisenä ilmiönä. Suomen kielen sana turvallisuus kattaa sekä englannin kielen sanan security, eli näkyvät turvallisuustoimet ja kontrollin, että sanan safety, eli kokemustilan, uhan ja pelon puutteen sekä varmuuden tunteen (Hypén, Keinänen ja Laulumaa 2011: 176; Tikkanen ym. 2011: 15 - 16).

Laajemmassa kontekstissa ajateltuna turvallisuus on läsnä jokaisen ihmisen arkipäiväisessä elämässä. Turvallisuus liittyy läheisesti yksilön jokapäiväiseen elämiseen niin opiskelun, työn, harrastusten kuin vapaa-ajankin kautta. Se on yksi elämän laadun takaavista osatekijöistä

muun muassa rakkauden ja yhteenkuuluvuuden tunteen kanssa. (Tikkanen, ym. 2011: 13). Turvallisuuteen ja turvattomuuteen liittyy maailmanlaajuisia, kulttuurisiin arvoihin, ympäristöllisiin ja maailman tilanteeseen liittyviä seikkoja (Ranta-Tyrkkö ja Ropo 2003: 8). Laajemmin ajatellen turvallisuutta voidaan ajatella kollektiivisesta näkökulmasta. Garlandin mukaan yhteiskuntaamme on ajan saatossa muodostunut kollektiivinen ymmärtämys turvattomuudesta ja rikollisuudesta. Rikollisuuteen on niin sanotusti institutionaalistuttu. (Garland 2001: 163.) Turvattomuus on näin ollen kirjoitettu ihmisten maalaisjärkeen ja päivittäisiin rutiineihin. Garland ja Sparks (2006: 3) jatkavat globaalista turvattomuudesta. Rikos ja rangaistus ovat integroituneet nyky-yhteiskunnan käytäntöihin ja ovat tiheästi kiinni päivittäisissä rutiineissamme. Ne ovat kiinni tunne-elämässämme ja elävästi esitettyinä kulttuurisessa mielikuvituksessa. Rikosten pelko on niin laaja-alaisesti levinnyttä että siitä on tullut poliittinen teema. Garlandin ja Sparksin (2006: 16) mukaan ihmisten tietoisuus rikollisuudesta ja rikoksista on sidoksissa jokapäiväiseen elämään, osa mediaa, populaarikulttuuria ja jopa rakennetussa ympäristössä

Heinosen, Keinäsen ja Paasosen (2013: 7) mukaan turvallisuuden merkitys on korostunut 2000-luvun aikana. Merkityksen kasvu näkyy niin kansainvälisellä kuin kansallisellakin tasolla ja turvallisuuskysymykset ovat yhteiskunnassa yhä keskeisemmässä asemassa. (Heinonen, Keinänen ja Paasonen 2013: 7.) Jokainen sukupolvi määrittelee itse sen, mitä turvallisuuteen kuuluu (Caldwell ja Williams 2003: 1 - 6). Turvallisuuskäsitteen muoto muuttuu jatkuvasti ympäristön muuttuessa, sillä omaan subjektiiviseen käsitykseen vaikuttaa esimerkiksi niin taloudellinen tilanne kuin rikollisuuskin. Turvallisuus voidaan näin ollen ymmärtää muuttuvana prosessina, jonka määrittelee monet tekijät, kuten yksilöt ja kulttuuriset tekijät. Turvallisuusajattelun korostuminen on tullut esille myös yksityisen turvallisuusalan palveluiden kasvuna ja yksityinen turvallisuusala onkin kasvanut suureksi toimialakseen. Turvallisuuden korostumisella on ollut vaikutuksensa myös rikoksen torjuntaan, esimerkiksi erilaisten rikosten ehkäisyyn liittyvien teorioiden muodossa (Heinonen, Keinänen ja Paasonen 2013: 8). Yhdyskuntaseuraamustyötä voidaan pitää yhtenä tällaisena uusintarikollisuuteen vaikuttava tekijänä.

2.2 Työntekijän subjektiivinen kokemus turvallisuudesta

Tarkasteltaessa yksittäisen työntekijän subjektiivista turvallisuutta täytyy selvittää, mistä se rakentuu. Subjektiivista turvallisuuden tunnetta edesauttavat esimerkiksi työntekijän ammatitaito ja työkokemus. Näihin liittyy vahvasti työntekijän asiakastyöskentelyn menetit. Tämän lisäksi ulkoiset rakenteet ja muut tekijät, kuten toimipisteen käytännöt, saattavat edistää tunnetta turvallisesta työstä.

Turvallisuus on fyysisen lisäksi psyykinen tila. Fyysisellä turvallisuudella tarkoitetaan yksilön oikeutta itsenäiseen säätelyyn siitä, kuinka lähelle muut saavat yksilöä tulla, eli oikeutta fyy-

siseen koskemattomuuteen. Psyykkinen turvallisuus sen sijaan ilmenee rauhallisuutena ja luottamuksena omaan selviytymiseen ja muiden ihmisten tukeen vaikeillakin hetkillä. Psyykkinen turvallisuus syntyy onnistuneista vuorovaikutustilanteista ja luottamuksesta omaan ammattitaitoon. Turvallisuutta, tai ainakin sen kokemista, voidaan kasvattaa siis ammattitaidon kehittämisen kautta. Psyykkistä turvallisuutta on myös ennakointi, eli ongelmatilanteisiin varautuminen. (Vilén, Leppämäki ja Ekström 2002: 293.) Yhdyskuntaseuraamustoimistoissa tämä voi tarkoittaa esimerkiksi suunnitelmallisuutta ongelmatilanteiden varalta. Turvallisuus käsitetään usein myös hallintana. Asiat ja ilmiöt halutaan tehdä turvalliseksi ottamalla ne haltuun ja kontrolliin (Laitinen 2003: 26).

Turvallisuuden määrittelemisen yksilötasolla on riippuvainen sitä määrittelevän yksilön omasta taustasta. Lahikaisen (2000: 63) mukaan yksilön identiteetti ja näin ollen käsitys turvallisuudesta perustavat lapsuuden oloihin. Turvallisen lapsuuden elänyt henkilö määrittelee turvallisuutta eri tavoin kuin turvattomuuden keskellä elänyt henkilö. Monesti ilman turvaa ja hoivaa elävä lapsi pyrkii äärimmäiseen valppauteen turvallisuutensa tarkistamisessa, mikä heijastaa myös aikuisiän käsityksiin turvallisuudesta. (Lahikainen 2000: 63.) Turvallisuus ja turvattomuus liittyvät ihmisen elämäkokemuksiin ja elämisen ehtoihin. Turvallisuus on tarve ja tärkeä sosiaalinen ja inhimillinen arvo, joka merkitsee niin luotettavuutta, ennustettavuutta kuin vaaran poissa oloakin (Laitinen 2003: 21). Turvallisuuden tunne ohjaa voimakkaasti ihmisten toimintaa ja käsityksiä turvallisuudesta. Yksilön käsitys turvallisuudesta muodostuu tämän omista havainnoista, opituista asioista sekä kokemuksista. Turvallisuus on subjektiivinen tunne, joka liittyy yksilön tai yhteisön toimintaan. Koska turvallisuus on yksilön henkilökohtainen tunne, on se syntyvästään huolimatta aito ja oikea. Se on yksilön käsitys sen hetkisestä tilanteesta ja täten hänen henkilökohtainen todellisuutensa. Turvallisuutta lisäävät ennakoimisen mahdollisuus, luottamus, ennustettavuus, tieto onnettomuusriskeistä ja niiden torjuntakeinoista, poikkeus- ja hätätilanteiden harjoittelu sekä avoin viestintä. Turvallisuus on siis tunne siitä, että asiat ovat järjestyksessä, eikä yksilöä uhkaa mikään äkillinen muutos tai vaara. Yksilön turvallisuuden tunnetta taas heikentävät yksilön elämään negatiivisesti vaikuttavat asiat. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi epävarmuus tulevasta, luottamuksen puute ja asiat, joihin yksilö itse ei voi vaikuttaa. (Tikkanen ym. 2011: 13 - 14.)

2.2.1 Ammattitaito ja ennakointi turvallisuuden edistäjänä

Ammatillisuus on yksi keino luoda työturvallisuutta. Reflektiivinen ammatillisuus on jatkuvasti itseään kehittävää, korjaavaa ja kokemuksesta oppivaa. (Kriminaalihuoltolaitos 2006: 17). Kuten Von Gruenewaldt (2004: 82) kirjoittaa, on ammattitaito tärkeä osa turvallisuutta. Hänen mukaansa henkilökunnan yleiseen osaamiseen kuuluu kyky tunnistaa riskitilanteet ja taidot sellaiseen toimintaan, ettei konflikteja kärjistettä tai synnytetä tarpeettomasti. Tämän lisäksi työyhteisössä tulisi olla erityisosaamista poikkeuksellisten tilanteiden tai uhkien varal-

ta. (Von Gruenewaldt 2004: 82.) Ammattitaitoon liittyen, olennainen osa turvallisuutta synnyttävänä tekijänä on myös asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus. Vuorovaikutussuhteessa voidaan pyrkiä vaikuttamaan toiseen henkilöön niin, että vältettäisiin aggressiivisen tilanteen syntyminen (Weizmann-Henelius 1997: 61). Kun työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus toimii, hyötyy tästä niin asiakas kuin työntekijäkin. Toimiva vuorovaikutus luo pohjan asiakaslähtöiselle työskentelylle. Työntekijä ja asiakas toimivat yhdessä yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. (Vilén, Leppämäki ja Ekström 2008: 22.) Asiakaslähtöinen työskentelymalli lisää luottamusta asiakkaan ja työntekijän välillä, mikä vaikuttaa asiakastapaamisten kautta myös turvallisuuteen.

Kun työntekijän ammattitaito ja kokemus suoritettavasta työstä lisääntyy, kasvaa myös hänen subjektiivinen turvallisuuden tunteensa. Ammattitaitoa on myös kyky lukea tilanteita turvallisuuden kannalta. Aina ei ole tarkoituksenmukaista pyrkiä keskustelun keinoin rauhoittaa aggressiivisesti käyttäytyvää asiakasta, vaan toisinaan käyttäytymiseen on puututtava välittömästi muilla keinoin. (Weizmann-Henelius 1997: 129).

Pääpaino työpaikan turvallisuudessa on työntekijöiden tiedon ja ammattitaidon lisäämisessä sekä tilanteiden ennakoimisessa. Ennakointi on paras tapa suojautua väkivallalta. Työntekijän tulee ymmärtää ja tunnistaa asiakastyöhön liittyvät riskit ja samalla myös luottaa itseensä riittävästi, että jaksaa työskennellä olemassa olevien riskien kanssa. (Vilén ym. 2002: 293.) Lindhin ja Heinosen (2012: 36) mukaan väkivalta- ja uhkatilanteiden vähentämisessä työntekijän omalla asenteella ja käyttäytymisellä on olennainen merkitys. Työntekijän ollessa valpas ja tarkkaillessa ympäristöään, pystyy hän mahdollisesti reagoimaan tilanteisiin jo ennen kuin ne syntyvät. Työntekijä voi myös esimerkiksi tutustua asiakkaaseen jo mahdollisimman hyvin ennalta, ennen varsinaisen asiakastapaamisen alkua. Tärkeitä tietoja saattavat olla esimerkiksi tarkemmat tiedot päihteiden käytöstä tai aiemmasta väkivaltaisesta käyttäytymisestä. Uhkaavan asiakkaan kanssa ei ole syytä työskennellä kahden kesken, vaan mahdollisuuksien mukaan työpareittain tai pitää tapaaminen tilassa, jossa apu on tarvittaessa lähellä. (Lindh ja Heinonen 2012: 35 - 39.) Tilannekohtaista turvallisuutta voidaan parantaa myös varautumalla mahdolliseen vaikeaan asiakaskohtaamiseen ennalta. Tulevasta tapaamisesta voidaan kertoa esimerkiksi työyhteisölle (Weizmann-Henelius 1997: 61).

Työntekijöiden turvallisuutta voidaan parantaa myös järjestelmällisellä riskienhallinnalla. Työsuojeluun liittyvät toimenpiteet ovat tärkeitä, sillä niillä pyritään vähentämään työntekijään kohdistuvaa stressiä ja psykososiaalisia riskejä. Esimerkiksi työntekijöiden kunnollinen perehdytys ja läheltä piti -tilanteiden selvitys ovat avainasemassa työntekijän turvallisuuden kannalta. Läheltä piti -tilanteet tulisi aina purkaa jälkikäteen läpi, sillä ne ovat yksi tapa tunnistaa työhön liittyviä riskejä ennen varsinaisen tapaturman syntymistä. Kun läheltä piti -tilanteeseen johtaneet syyt on selvitetty, voidaan vaaran aiheuttajiin puuttua. (Lindh ja Hei-

nonen 2012.) Aivan kuten läheltä piti -tilanteet, myös varsinaiset uhkatilanteet tulisi purkaa jälkeenpäin tilanteeseen joutuneen työntekijän kanssa. Weizmann-Heneliuksen (1997: 137) mukaan väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuminen on aina traumaattinen kokemus, vaikka sen katsotaan kuuluvan ammattiin. Työ, jossa työntekijä joutuu jatkuvasti altistumaan sekä henkisen että fyysisen väkivallan vaaroille, aiheuttaa stressiä.

2.2.2 Perehdytys ja ulkoiset tekijät

Työturvallisuuteen yhtenä osana liittyy työntekijöiden hyvä perehdytys, jonka tulee koskea myös lyhytaikaisia sijaisia (Saarela, ym. 2009). Perehdytys tulee suorittaa hyvin organisoidusti ja riittävän laajasti heti työsuhteen alussa, jotta tarvittava turvallisuustietoisuus saavutetaan (Von Gruenewaldt 2004: 84). Perehdyttämällä työntekijä työyhteisön käytäntöihin ja toimintaan, luodaan turvallisen työskentelyn lähtökohdat. Lindhin ja Heinosen (2012:43) mukaan perehdyttämisen tarkoituksena on nopeuttaa ja helpottaa työntekijän tutustumista uuteen työpaikkaansa, sen tapoihin, ihmisiin, ja työhön liittyviin odotuksiin. Kun työntekijä perehdytetään hyvin, pystyy hän tällöin aloittamaan ja keskittymään työhönsä tehokkaasti, mikä taas vähentää virheiden ja vahinkojen määrää. Perehdytyksessä tulisi ottaa huomioon etenkin työntekijän kokemus ja ammattitaito. (Lindh ja Heinonen 2012: 43.) Perehdytyksen lisäksi työntekijän kouluttaminen vaikuttaa työturvallisuuteen. Weizmann-Heneliuksen (1997: 69 - 71) mukaan koulutuksen vaikutus näkyy väkivaltatilanteiden vähenemisenä ja työntekijöiden parempana jaksamisena. Koulutusta saaneiden työntekijöiden itsevarmuus saattaa lisääntyä, mikä taas parantaa heidän mahdollisuuksiaan selviytyä uhkaavista tilanteista. Epävarma, kokematon ja ahdistunut työntekijä taas saattaa omalla käyttäytymisellään provosoida asiakasta entisestään. Hän ei myöskään välttämättä pysty toimimaan siten, että omalla käytöksellään rauhoittaisi asiakasta. Kokiessaan olonsa turvallisiksi ja itsevarmiksi on työntekijän paremmin mahdollista harkita erilaisten toimintamallien välillä. (Weizmann-Henelius 1997: 69 - 71).

Turvallinen työympäristö jättää mahdollisimman vähän sattuman varaan (Vilén ym. 2008: 119). Pysyvät ratkaisut, kuten esimerkiksi hälytyslaitteet ja harkiten sijoitetut ovet luovat työpaikassa turvallisuutta. Turvallisuutta voidaan lisätä myös erilaisilla ohjeilla ja toimintakäytännöillä mahdollisten konfliktitilanteiden varalta. (Weizmann-Henelius 1997: 61.) Myös useat varauuskäytävät ja yksin työskentelyn välttäminen turvaavat työntekijää. Vaaratilanteen syntyessä tekniset laitteet ovat kuitenkin passiivisia turvallisuustekijöitä, sillä konfliktitilanteen sattuessa ratkaisu perustuu aina ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. (Vilén ym. 2008: 120.)

2.3 Riskienhallinta

Rikosseuraamusalan työssä turvallisuuteen ja turvallisuuden säilyttämiseen kuuluu läheisesti riskienhallinta, sillä alan asiakastyössä väkivallan uhka on ilmeinen. Koska väkivallan uhka on työtehtävissä ja työympäristössä jatkuvasti läsnä, ovat työn riskit pyrittävä tunnistamaan ja selvittämään. Riskienhallinta on järjestelmällistä tutkimusta kaikista mahdollisista toimipisteen riskeistä ja niiden suuruudesta sekä minimoinnista. Se ottaa huomioon myös riskienhallintakeinojen valitsemisen ja käyttämisen. Riskienhallinta on työkalu, jonka avulla tunnistetaan ja arvioidaan riskejä jatkuvassa prosessissa sekä valitaan toimenpiteet, joilla ennaltaehkäistä niiden syntymistä. (Tikkanen, ym. 2011: 22.) Prosessiin kuuluu myös jo toteutuneiden riskien analysointi ja sitä kautta uusien riskien ehkäiseminen (Outinen 2005: 11 - 12). Prosessi ei kuitenkaan ole irrallinen käytäntö, vaan se on linkittynyt suoraan yrityksen arvoihin ja strategiaan (Ilmonen, ym. 2010: 34).

Organisaatioiden toimintaan kuuluu luonnollisena osana epävarmuus tulevista tapahtumista, sillä tulevaa on mahdotonta ennustaa. Riskit ovat oleellinen osa kaikkea inhimillistä toimintaa ja siksi niiden hallinnalla pyritäänkin turvaamaan toimintaa minimoimalla haitat ja uhat. (Flink, Reiman ja Hiltunen 2007: 19 - 20.) Riskienhallinta on suojautumista ei-toivotuilta tapahtumilta, riskeiltä ja niiden mahdollisilta vaikutuksilta. Tällöin korostetaan toiminnan varmuutta ja häiriöttömyyttä, jatkuvuutta, turvallisuutta ja tehokkuutta. Laajasti ajateltuna riskienhallinta kattaa myös positiiviset mahdollisuudet ja niiden tunnistamisen, arvioinnin ja hallinnan. (Ilmonen, ym. 2010: 17.)

Kokonaisvaltaisella riskienhallinnalla riskienhallintaprosessit, riskiraportointi ja riskienhallintatoimet on yhdistetty ja sovitettu kaikkeen muuhun toimintaan. Sillä pyritään siihen, että kaikki organisaation toimintaan olennaisilta osin vaikuttavat tekijät otetaan huomioon. Riskienhallinta on prosessi, jota suorittavat organisaation ylin johto, esimiehet kuin työntekijätkin. (Ilmonen, ym. 2010: 47.) Riskienhallintaan kuuluu riskien arvioinnin lisäksi toimenpidepäätökset vaarojen pienentämiseksi tai poistamiseksi. Riskienhallinta on turvallisuuden työväline, jolla suorittaa käytännön työtä. (Parantainen 2007: 9.) Riskienhallinta on organisaation riskeihin keskittyvä johtamisen osa-alue, jonka avulla pyritään vähentämään riskien aiheuttamia kustannuksia ja haittavaikutuksia. Vastuu riskienhallinnasta on pääsääntöisesti organisaation johdolla, mutta sen tulisi olla myös osa jokapäiväistä toimintaa jokaisen työyksikön ja työntekijän tasolla. Jokaisen yksilön tunnistaessa oman toimintansa suurimmat riskit, voidaan niitä ennaltaehkäistä parhaiten. (Outinen 2005: 7 - 10.)

Riskienhallinta on otettu huomioon Rikosseuraamuslaitoksen säännöksissä. Riskienhallintaa määrittävät vaatimukset voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin vaatimuksiin. Sisäisillä vaatimuksilla tarkoitetaan niitä asioita, jotka on mainittu yrityksen tai organisaation omassa visiossa,

arvoissa, toimintaohjeissa tai strategiassa. Nämä seikat muodostavat organisaation riskienhallinnan perustan. Ulkoisilla vaatimuksilla taas tarkoitetaan niitä asioita, joista riskienhallinnassa on määrätty esimerkiksi lainsäädännössä tai toimialan yleisissä suosituksissa. Rikosseuraamuslaitoksen toiminnassa tärkein ulkoinen vaatimus on nimenomaan lainsäädäntö ja sen noudattaminen. (Ilmonen, ym. 2010: 21.)

Riskienhallinta on olennaisesti osa yksilön turvallisuuden tunnetta, sillä mahdollinen koettu riski on subjektiivinen asia. Riskien ja turvallisuuden tunteen välistä suhdetta voidaan selittää yksilön taipumuksella selitellä, vähätellä tai rationalisoida jotakin tapahtumaa (Flink, Reiman ja Hiltunen 2007: 219-220). Esimerkiksi yksilö saattaa selittää omaa tupakoimistaan sillä, että se auttaa häntä keskittymään. Toisena osapuolena tilanteessa on kuitenkin tupakoinnin terveydelliset haittavaikutukset. Myös tilannekohtaiset tekijät, kuten väsymys ja tunnetila vaikuttavat myös siihen, kuinka sen hetkinen tilanne koetaan. Esimerkiksi väsyneessä tilassa, yksilön tarkkaavaisuus saattaa olla heikompi, jolloin riskit saattavat jäädä huomiotta. (Flink, Reiman ja Hiltunen 2007: 219 - 220.) Yksilöiden riskiarviot ovat tilannekohtaisia eli tiettyä uhkaa saatetaan pitää toisessa hetkessä riskinä ja toisessa ei (Flink, Reiman ja Hiltunen 2007: 225). Riskien havaitseminen riippuu niin kontekstista, fyysisistä ympäristötekijöistä kuin kulttuuristakin (Borodzicz 2005: 15). Riskejä saatetaan korostaa esimerkiksi tilanteissa, joissa asia ei ole omassa hallinnassa, se on uusi itselle tai mikäli muut ryhmän jäsenet pitävät kyseistä asiaa riskinä. Riski saatetaan aliarvioida, mikäli se on valittu tietoisesti, henkilökohtainen eikä kohdistu muihin tai se on toistuva. (Flink, Reiman ja Hiltunen 2007: 223-224.) Riskit ymmärretään ja koetaan näin ollen subjektiivisesti, aivan kuten turvallisuuskin.

Inhimilliset tekijät vaikuttavat organisaation toimintaan ja toiminnan riskeihin. Inhimillisiksi tekijöiksi nimitetään ilmiöitä ja asioita, jotka vaikuttavat ihmisten toimintaan työssä, sekä työn laatuun ja tehokkuuteen. Ihmisen käyttäytyminen määräytyy esimerkiksi tilanteiden ja yksilön persoonallisuuspiirteiden ja taitojen vuorovaikutuksesta. Organisaatiot ja ryhmät muodostuvat joukoista yksilöitä, jotka toimivat omien tapojensa mukaan. Näin ollen jokainen ryhmä ja työyhteisö on enemmän kuin osiensa summa. Ryhmissä syntyy erilaisia normeja, rutiineita ja työskentelytapoja, jotka vaikuttavat koko ryhmän ja sen yksilöiden toimintaan. Huolellinen riskienhallinta pyrkiikin ottamaan huomioon myös inhimilliset tekijät. (Flink, Reiman ja Hiltunen 2007: 13-15.) Tämä näkökulma on otettava huomioon yhdyskuntaseuraamustyössä, sillä inhimilliset tekijät vaikuttavat suuresti työssä esiintyviin riskeihin.

Organisaation riskienhallinnalle ja turvallisuudelle luo perustan turvallisuuskulttuuri, joka muodostuu henkilöstön arvojen, kokemusten, näkemysten ja asenteiden sekä organisaatiokulttuurin perusteella. Lindhin ja Heinosen (2012: 10) mukaan turvallisuuskulttuuri syntyy asenteista. Turvallisuuden kehittäminen yhteisössä täytyy käsittää järjestelmälliseksi toiminnaksi, johon koko henkilöstön tulee sitoutua. Turvallisuuskulttuuria kehittämällä ja vahvista-

malla vähennetään asiakastyöhön liittyviä riskejä sekä vähennetään asiakkaille aiheutuvia haittoja. Mikäli turvallisuuteen liittyviin asioihin ja turvalaitteiden käyttöön ei ole asennoiduttu oikein, eivät parhaimmillaan suojalaitteet pysty tuottamaan turvaa niiden käyttäjille. Hyvää ja toimivaa turvallisuuskulttuuria on työntekijän kokonaisvaltainen ymmärtämys turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä päivittäisessä työssään. (Lindh ja Heinonen 2012: 10.) Organisaatiokulttuurilla viitataan siihen ilmiöön, millä tavalla kyseisen organisaation yksilöt jakavat keskenään tunteet, havaitsemisen ja ajattelun. Tämä vaikuttaa esimerkiksi siihen, miten organisaation jäsenet ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa ja miten he hahmottavat organisaation tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Turvallisuuskulttuurissa olennaista on se, miten organisaatiossa halutaan ymmärtää, millaista turvallinen toiminta on, millaisia vaaroja toimintaan sisältyy ja miten niitä voitaisiin ehkäistä. Organisaation turvallisuuskulttuuriin voidaan vaikuttaa esimerkiksi panostamalla turvallisuustoiminnan ylläpitämiseen ja kehittämiseen sekä luomalla palkitsemisjärjestelmiä ja kannustimia. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2011: 8.)

3 Opinnäytetyön toimintaympäristö ja sen erityisyys

Luvussa kolme esitellään tutkimuksen kannalta olennaista tietoa liittyen Rikosseuraamuslaitokseen, yhdyskuntaseuraamuksiin sekä yhdyskuntaseuraamustyöhön. Luvussa esitellään myös yhdyskuntaseuraamustoimistojen asiakaskuntaa. Luvun lopussa kerrotaan lisäksi väkivallasta ja seksuaalisesta häirinnästä työpaikalla.

Opinnäytetyön sisältö lähtee siitä olettamasta, että rikosseuraamusasiakkaiden moniongelmaisuus näkyy yhdyskuntaseuraamustoimistoissa suoritettavassa työssä ja toimipisteiden arjessa. Vuonna 2011 yhdyskuntaseuraamusasiakkaita oli keskimäärin päivässä 3859. Asiakasrakennetta tarkasteltaessa voidaan huomata, kuinka väkivalta- ja omaisuusrikokset muodostivat noin kaksi kolmasosaa päärikoksista ehdonalaisen vapauden valvonnassa. Seuraavaksi eniten ehdonalaisen vapauden valvonnassa oli huumausainerikoksen tehneitä. Yhdyskuntapalvelussa puolet päärikoksista oli vuonna 2011 liikennejuopumuksia. Yhdyskuntapalvelussa omaisuusrikoksia päärikoksista on ollut noin viidennes ja väkivaltarikoksia hieman vähemmän. Asiakkaiden ongelmaisuus näkyi myös siinä, että yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden työttömyysaste oli korkea. Keskimäärin yli puolet yhdyskuntaseuraamustoimiston asiakkaista oli työttömänä. (Rikosseuraamuslaitos 2011a.)

Kriminaalipoliittisten linjausten tavoitteena on annettujen rangaistusten suorittaminen entistä avoimemmissa olosuhteissa (Rikosseuraamuslaitoksen turvallisuusstrategia 2010 - 2015). Tällä tarkoitetaan sekä avolaitosrangaistuksia että yhdyskuntaseuraamusten suurempaa käytöstä. Voidaan olettaa, että koska yhä suurempi määrä rangaistuksista suoritetaan yhteis-

työssä yhdyskuntaseuraamustoimistojen kanssa, tarkoittaa tämä myös ongelmaisempaa asiakaskuntaa.

3.1 Rikosseuraamuslaitos

Rikosseuraamuksellisesti Suomi jaetaan kolmeen rikosseuraamusalueeseen, jotka ovat Etelä-Suomen rikosseuraamusalue (ESRA), Itä-Pohjois-Suomen rikosseuraamusalue (IPRA) sekä Länsi-Suomen rikosseuraamusalue (LSRA). Jokaisella Rikosseuraamusalueella on oma aluehallintonsa, joka koostuu aluekeskuksesta (Alke) ja arviointikeskuksesta (Arke). Tämän lisäksi rikosseuraamusalueet jakautuvat pienempiin rikosseuraamuskeskuksiin (Rike), joiden alaisuudessa yhdyskuntaseuraamustoimistot ja vankilat toimivat. (Rikosseuraamuslaitos 2013a.)

Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksikkö (KEHA) sijaitsee Helsingissä. Keskushallinto jakaantuu viiteen pienempään yksikköön, jotka ovat johdon tuki, hallintoyksikkö, toiminnan kehitys- ja laatuysikkö, oikeudellinen yksikkö ja talousyksikkö. Näiden lisäksi sisäinen tarkastus toimii omana yksikkönään. Omana yksikkönään toimii myös Rikosseuraamuslaitoksen terveydenhuoltoyksikkö (RTHY). Kyseinen yksikkö koostuu valtakunnallisesti toimivista yhteisistä palveluista. Näihin palveluihin kuuluu toiminnan ohjaus, lääkekeskus ja hammashuolto, vankiloiden yhteydessä toimivat poliklinikat, vankisairaala sekä psykiatrinen vankisairaala, jonka toimipisteet sijaitsevat Turussa ja Vantaalla. Aiemmin mainittujen yksiköiden ja alueiden lisäksi Rikosseuraamuslaitokseen kuuluu omana yksikkönään rikosseuraamusalan koulutusta tarjoava Rikosseuraamusalan koulutuskeskus, joka sijaitsee Vantaan Tikkurilassa. (Rikosseuraamuslaitos 2013a.)

Rikosseuraamuslaitoksessa työskentelee noin 3000 viranhaltijaa. Sen toimiiin kuuluu huolehtia vankeusrangaistusten, tutkintavankeuden ja yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanosta. Kun organisaatiouudistus tapahtui vuonna 2010, sai osa asiakas- ja lähityötä tekevistä rikosseuraamusalan työntekijöistä nimikkeen rikosseuraamustyöntekijä tai rikosseuraamusesimies. (Rikosseuraamuslaitos 2013b.)

Vankeusrangaistusten ja tutkintavankeuden täytäntöönpanossa työn painopiste on vartiointi- ja valvontatehtävissä sekä kuntoutus- koulutus- ja sosiaalityön tehtävissä. Yhdyskuntaseuraamusten toimeenpanossa sekä ehdollisesti vapautuneiden valvonnassa valtaosa suoritettavasta työstä on asiakastyötä. Vankeinhoidon ammattilaisen työympäristö on joko vankilassa, rikosseuraamusalueen arviointikeskuksessa tai vapauttamisyksikössä. Yhdyskuntaseuraamustyö sen sijaan suoritetaan joko yhdyskuntaseuraamustoimistossa tai sen alaisessa toimipaikassa. Rikosseuraamustyöntekijöiden ja valvontahenkilöstön lisäksi rikosseuraamusalalla työskentelee henkilöitä asiantuntijatehtävissä, kuten esimerkiksi ohjaajina, sosiaalityöntekijöinä tai opettajina sekä erilaisissa hallintotehtävissä. (Rikosseuraamuslaitos 2013b)

3.2 Yhdyskuntaseuraamustyö

Yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpano on yhdyskuntaseuraamustoimistojen pääasiallinen tehtävä. Osassa toimistoja laaditaan lisäksi yhdyskuntaseuraamuksiin liittyviä lausuntoja ja toimeenpanosuunnitelmia oikeuden käsittelyä varten. (Rikosseuraamuslaitos 2013c.)

Perustelluista syistä, esimerkiksi pitkien välimatkojen vuoksi, voidaan joissain tilanteissa käyttää apuvalvojia. Ehdollisesti rangaistujen nuorten sekä vankilasta ehdonalaisesti vapautuneiden valvonta kuuluu edellä mainittuihin poikkeustilanteisiin. Näissä tapauksissa apuvalvojan hankkiminen ja kouluttaminen on yhdyskuntaseuraamustoimiston vastuulla. (Rikosseuraamuslaitos 2013c.) Yhdyskuntaseuraamustyötä suoritetaan myös vierailuilla koevapauteen päässeiden vankien kotona tai toimintapaikoilla.

Yhdyskuntaseuraamustyöhön kuuluu myös osittain erilaiset ohjelmat. Monissa toimistoissa järjestetään erilaisia keskustelutarjoja ja/tai kognitiivis-behavioraalisia ohjelmia, joiden tarkoituksena on motivoida ja tukea asiakasta rikoksettomassa elämässä sekä auttaa sosiaalisessa selviytymisessä. (Rikosseuraamuslaitos 2013c.)

3.3 Yhdyskuntaseuraamukset

Yhdyskuntaseuraamustyöllä tarkoitetaan rangaistusten toimeenpanoa vankilan ulkopuolella. Tähän sisältyy rikoksettoman elämän ja arjenhallinnan tukemista rangaistuksen ja kuntouttavan työn välimaastossa. (Kriminaalihuoltolaitos 2006: 3.) Yhdyskuntaseuraamukset ovat vapaudessa suoritettavia rangaistuksia ja suuri osa rangaistusten täytäntöönpanojärjestelmää. Yhdyskuntaseuraamustoimistot huolehtivat yhdyskuntapalvelun, nuorisorangaistuksen ja valvontarangaistuksen täytäntöönpanosta sekä ehdolliseen rangaistukseen tuomittujen nuorten rikoksentekijöiden valvonnasta ja ehdonalaisen vapauteen tuomittujen valvonnasta. (Rikosseuraamuslaitos 2012a.)

3.3.1 Yhdyskuntapalvelu

Henkilö voidaan tuomita yhdyskuntapalveluun ehdottoman vankeusrangaistuksen sijaan. Hänet tuomitaan käytännössä ensin ehdottomaan vankeuteen ja tiettyjen ehtojen toteutuessa, tuomioistuimien voi tuomita yhdyskuntapalvelua vankeuden sijaan. Yhdyskuntapalvelua voidaan tuomita, mikäli rikoksesta tuomittaisiin enintään 8 kuukauden vankeusrangaistukseen ja mikäli syytetty suostuu yhdyskuntapalveluun. Tämän lisäksi tuomioistuimen tulee olettaa, että syytetty suoriutuu yhdyskuntapalvelusta. Yhdyskuntapalveluun tuomitsemiseen voivat vaikuttaa aiemmat yhdyskuntapalvelurangaistukset tai ehdottomat vankeusrangaistukset. Vuosittain yhdyskuntapalvelusrangaistuksia on toimeenpantu keskimäärin 3600 - 3700 ja loppuun suoritettujen rangaistusten vuosittainen osuus on ollut noin 80 prosenttia. Yli puolella yhdyskunta-

palveluun tuomituista on ollut päärikoksenaan törkeä rattijuopumus. (Rikosseuraamuslaitos 2013d.)

Yhdyskuntapalvelu on enintään 200 tuntia ja vähintään 20 tuntia valvonnan alaisena suoritettavaa, säännöllistä, palkatonta työtä. Tuomittu voi suorittaa 30 tuntia Rikosseuraamuslaitoksen hyväksymään tai järjestämään toimintaan, jonka tavoitteena on vaikuttaa riskiin syyllistyneeseen uuteen rikokseen. Tästä huolimatta työn osuuden on oltava puolet tuomituista tunteista. Rikosseuraamuslaitoksella on käytössään palvelupaikkoja töiden tekemiseksi. (Kaijalainen ja Mohell 2014: 4.)

Rikosseuraamuslaitoksen virkamies, jota kutsutaan valvojaksi, vastaa yhdyskuntapalveluun tuomitun toimeenpanosuunnitelman valvonnasta. Valvojan tehtäviin kuuluu toimeenpanosuunnitelman laatiminen ja aikataulutuksen sekä toimeenpanon suorittamisen valvominen pitämällä yhteyttä tuomittuun ja palvelupaikkaan. Tämän lisäksi valvojan tulee kertoa tuomitulle tämän velvollisuudet sekä rikkomusten seurauksista ja ilmoittaa mahdollisista rikkomuksista Rikosseuraamuslaitoksen virkamiehelle, joka voi päättää toimenpiteisiin ryhtymisestä. (Kaijalainen ja Mohell 2014: 6.)

3.3.2 Nuorisorangaistus

Nuorisorangaistus on rikoslakiin sisältyvä, alle 18-vuotiaille tarkoitettu rangaistus, johon voidaan tuomita 15 -17 -vuotiaana rikokseen syylistynyt nuori, mikäli ehdoton vankeus katsotaan liian ankaraksi rangaistukseksi ja sakko riittämättömäksi. Nuorisorangaistukseen voidaan tuomita neljästä kuukaudesta yhteen vuoteen. Se sisältää valvontatapaamisia, valvonnan alaisena suoritettavia sosiaalista toimintakykyä edistäviä tehtäviä sekä niiden yhteydessä annettavaa tukea ja ohjausta. Nuorisorangaistus voi sisältää myös valvonnassa tapahtuvaa työelämään perehtymistä. Sitä suoritetaan enintään kahdeksan tuntia viikossa ennalta laaditun aikataulun mukaisesti. Kuten yhdyskuntapalvelua, myös nuorisorangaistusta valvoo Rikosseuraamuslaitoksen virkamies. Mikäli nuorisorangaistukseen tuomittu nuori ei aloita toimeenpanoaan tai ilmesty sitä suorittamaan, hänet etsintäkuulutetaan ja harkitaan nuorisorangaistuksen sijaan tuomioistuimessa muun rangaistuksen tuomitsemista. (Rikosseuraamuslaitos 2013e ja Kaijalainen ja Mohell 2014: 6)

3.3.3 Ehdollisesti rangaistujen nuorten valvonta

Alle 21-vuotiaana rikoksen tehnyt henkilö on mahdollista tuomita ehdollisen vankeuden tehosteeksi valvontaan. Mikäli valvonnan katsotaan edistävän tekijän sosiaalista selviytymistä ja ehkäisevän uusia rikoksia, voidaan hänet määrätä siihen. Nuorella rikoksentekijällä tarkoitetaan henkilöä, joka on ollut rikoksentekohetkellä 15-20-vuotias. Ehdottomaan vankeusrangaistukseen

tukseen tuomitaan alle 18-vuotiaita vain erittäin painavista syistä. Nuorten ehdollisen vankeuden valvonnassa päivittäinen keskimäärä vuonna 2012 oli 1084. (Rikosseuraamuslaitos 2013f.)

3.3.4 Ehdonalaisen vapauden valvonta

Yhdyskuntaseuraamustoimistojen toimialueeseen kuuluu myös ehdonalaisen vapauden valvonta. Tämä tarkoittaa ehdottomaan vankeusrangaistukseen tuomitun vangin päästämistä suoritamaan rangaistuksensa loppuosa vapaudessa. Ehdonalaisesti vapautettava vanki voidaan määrätä valvontaan, jos vankeudesta suorittamatta jäävä osa on pidempi kuin yksi vuosi, rikos on tehty nuorempana kuin 21-vuotiaana tai hän itse sitä pyytää. Ehdonalaisen valvonnan tavoitteena on lisätä vapautetun valmiuksia rikoksettomaan elämäntapaan, tukea sosiaalista selviytymistä ja täten ennaltaehkäistä uusintarikollisuutta. Valvottava ei saa olla valvontatapaamisessa päihtyneenä, mutta alkoholinkäyttöä koskeva kielto koskee vain valvontatapaamisia. Mikäli valvottavalla on vaikeuksia päihteidenkäyttöön liittyen, se huomioidaan valvontasuunnitelmassa. Valvonta itsessään kestää koeajan, joka on pisimmillään kolme vuotta, mutta perustellusta syystä valvoja voi esittää valvonnan lakkauttamista jo aiemmin. Valvonnassa olevien ehdonalaisesti vapautuneiden päivittäinen keskimäärä vuonna 2012 oli 1074. (Rikosseuraamuslaitos 2013g)

3.3.5 Valvontarangaistus

Valvontarangaistus sijoittuu ankaruudeltaan rikosoikeudellisessa seuraamusjärjestelmässä yhdyskuntapalvelun ja ehdottoman vankeuden väliin. Marraskuussa 2011 voimaan tullut valvontarangaistus on enintään kuuden kuukauden ehdottoman vankeusrangaistuksen sijaan tuomitava rangaistus, jonka suorittamista valvotaan muun valvonnan ohella teknisillä välineillä. Valvontarangaistus tulee kysymykseen vain silloin, kun yhdyskuntapalvelun tuomitsemiseen on jokin este. Tuomitun tulee pysyä asunnossaan ja osallistua hänelle määrättyyn toimintaan. Rangaistus edellyttää myös tuomitun asunnon soveltuvuutta rangaistuksen täytäntöönpanoon sekä samassa asunnossa asuvien suostumusta. Valvontarangaistus voidaan panna täytäntöön myös esimerkiksi päihdehoitolaitoksessa. Toimintaa on oltava vähintään 10 ja enintään 40 tuntia. Asuntonsa ulkopuolelle tuomittu saa poistua laaditun toimeenpanosuunnitelman mukaan. Valvontarangaistus edellyttää tuomitulta myös ehdotonta päihteettömyyttä, jota valvotaan tarvittaessa puhalluskokein ja huumetestein. Viranomaiset valvovat rangaistuksen suorittamista teknisen valvonnan lisäksi valvontakäynnein tuomitun asuntoon ja työpaikalle. Mikäli valvottava rikkoo valvontarangaistuksen ehtoja vakavasti tai toistuvasti, johtaa tämä rangaistuksen muuttamiseen ehdottomaksi vankeudeksi. (Kaijalainen ja Mohell 2014: 8 ja Rikosseuraamuslaitos 2013h.)

3.4 Yhdyskuntaseuraamusasiakkaat

Yhdyskuntaseuraamusasiakkaista oli naisia noin 11 prosenttia vuonna 2012. Naisten osuus ehdonalaisen vapauden valvonnassa on kaksinkertaistunut vuosien 2004 ja 2012 välillä. Vuonna 2004 naisten osuus ehdonalaisessa valvonnassa oli neljä prosenttia, kun vuonna 2012 se oli kahdeksan prosenttia. Samalla aikavälillä naisten osuus on kasvanut myös yhdyskuntapalvelussa, jossa heidän osuutensa on kaksinkertaistunut kuudesta prosentista 12 prosenttiin. Siinä missä naisten osuus kaikista yhdyskuntaseuraamusasiakkaista on kasvanut, on nuorten alle 21-vuotiaiden osuus laskenut. Nuorten osuus on nimittäin vähentynyt noin kolmanneksella viimeisten kymmenen vuoden aikana. Kaikista yhdyskuntaseuraamusasiakkaista vain pieni osa on ulkomaalaisia. Tarkempaa tietoa yhdyskuntaseuraamuksissa olevien ulkomaalaisten määrästä ei ole kuitenkaan saatavissa. Eläkeläisiä yhdyskuntapalvelussa ja ehdonalaisen vapauden valvonnassa oli noin joka kymmenes. (Rikosseuraamuslaitos 2013i.)

Väisäsen ja Väänänen-Fominin (2014: 138) mukaan yhdyskuntaseuraamustyön asiakkaat ovat myös useimmiten aikuissosiaalityön asiakkaita. Yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden sosiaaliset ja taloudelliset olosuhteet ovat selkeästi heikkomat kuin muulla väestöllä keskimäärin. Ongelmat ilmenevät esimerkiksi työttömyytenä, päihdeongelmina, asunnottomuutena ja mielenterveysongelmina (Järvinen 2006: 16). Vuonna 2006 noin 20 prosenttia yhdyskuntaseuraamustoimistojen asiakkaista oli vailla vakinaista asuntoa. Erityisen heikko tilanne oli vankilasta ehdonlaiseen valvontaan vapautuneilla, joista ilman vakinaista asuntoa oli noin kolmasosa. Yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden koulutustaso oli myös puutteellinen ja työllisyystilanne heikko. (Kriminaalihuoltolaitos 2006.) Vuoteen 2012 mennessä yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden tilanne ei ole juurikaan muuttunut. Keskimäärin yli puolet asiakkaista oli työttömänä. Ehdonalaisen vapauden valvonnassa olleista työttömien osuus oli 60 prosenttia.

Joukamaan (2010: 75) raportin mukaan, tavalliseen väestöön verrattuna yhdyskuntaseuraamusasiakkailla on huomattavan paljon mielenterveydellisiä häiriöitä sekä ruumiillisia sairauksia (Joukamaa 2010: 75). Raportissa mainitaan kuitenkin, ettei tutkimuksen tulosta voida pitää täydellisen luotettavana eikä ryhmän otos ollut yleistettävissä perusjoukkoon (Joukamaa 2010: 60).

3.5 Väkivalta työpaikalla

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan tapahtumia, joissa henkilöitä uhataan, loukataan sanallisesti tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa, ja jotka suoraan tai epäsuoraan vaarantavat heidän terveytensä, hyvinvointinsa ja turvallisuutensa (Saarela, ym. 2009: 8). Työpaikkaväkivallalta voi siis olla niin sanallista, epäsuoraa kuin fyysistäkin. Yhdyskuntaseuraamustoimistoissa onkin huomioitava väkivallan mahdollisuus ja henkilökunnan turvallisuus.

teen liittyvät seikat. Turvallisuus on otettava huomioon etenkin yksilötyötä suorittavien työntekijöiden kohdalla.

Rikosseuraamusasiakkailta on valtaväestöä useammin vakava päihdeongelma, joka usein vaikuttaa asiakastyöskentelyyn. Huumeiden käyttäjä saattaa esimerkiksi olla arvaamaton ja epäluotettava. Tämän lisäksi huumeiden käyttäjillä saattaa olla usein mukana teräase, jolla on hän voi hienontaa käyttämäänsä aihetta tai puolustautua. Tämä luo omat riskinsä asiakastyöskentelyyn. (Lusa 2002: 36.)

Aggressiivisuus on inhimillinen ja luontainen tapa reagoida kielteisiin asioihin. Aggressiivinen tunne on siis täysin normaali reaktio, jolla yritetään ratkaista ristiriitatilanteita. Aggressio aiheuttaa ihmisessä niin psykologisia kuin fysiologisiakin muutoksia, kuten sykkeen ja verenpaineen nousua. (Weizmann-Henelius 1997: 11.) Työntekijän tuleekin pystyä näkemään asiakaskohtaamisessa ne vivahteet, jotka saattavat luoda tilanteesta vaarallisen. Väkivaltaisissa tilanteissa tekijä ja kohde ovat useimmiten vuorovaikutuksessa keskenään. Molempien toiminta vaikuttaa siihen, miten tilanne etenee. Konkreettisia riskitilanteita henkilökunnan kannalta, jotka saattavat johtaa konfliktiin, ovat esimerkiksi kielteiset päätökset, tarkastustoiminta tai tilanteet joissa päihteet näyttelevät osaa. (Von Gruenewaldt 2004: 88 - 89.)

Keinot, joilla työpaikka väkivaltaa voidaan vähentää, ovat pitkälti samoja keinoja kuin ne, joilla työyhteisön toimivuutta ja laatua yleensäkin voidaan parantaa (Von Gruenewaldt 2004: 82). Henkilökuntaan kohdistuvan väkivallan osalta tulisi työyhteisön reagoida välittömästi. Kyse onkin ammattitaidosta ja kyvystä erottaa riskejä sisältävät tilanteet rutiininomaisesti normaaleista asiakastapaamisista. Mitä nopeammin tilanteeseen reagoidaan, sitä paremmin ja monipuolisemmin tilanteessa voidaan toimia ja käyttäytyä. (Von Gruenewaldt 2004: 89)

3.5.1 Seksuaalinen häirintä

Tasa-arvolaki (1986/609: § 7.) määrittelee seksuaalisen häirinnän siten, että sillä tarkoitetaan sanallista, sanatonta tai fyysistä, luonteeltaan seksuaalista ei-toivottua käytöstä, jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan henkilön henkistä tai fyysistä koskemattomuutta erityisesti luomalla uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai ahdistava ilmapiiri.

Yksi henkisen väkivallan muoto on seksuaalinen häirintä. Seksuaalinen häirintä on käyttäytymistä, joka koetaan epämiellyttävänä. Siihen voi liittyä esimerkiksi koskettelua, ehdottelua tai painostusta. Se voidaan määritellä ei-toivotuksi ja yksipuoliseksi, joko sanalliseksi tai fyysiseksi käyttäytymiseksi, joka on kohteelle vastentahtoista. Ahdistelua kokevassa yksilössä seksuaalinen häirintä herättää kielteisiä tunteita. (Kauppinen ja Purola 2001.)

Kauppisen ja Purolan (2001: 10) mukaan etenkin palveluammateissa työskentelevät joutuvat kokemaan asiakkaiden taholta seksuaalista häirintää. Ammatillinen käytös edellyttää asiakkaita kohtaan tietynlaista käytöstä ja mielenkiintoa, jonka asiakas saattaa ymmärtää väärin. Asiakkaat saattavat myös käyttää työntekijän mielenkiintoa hyväksi.

4 Työturvallisuuslaki lainsäädännöllisenä viitekehyksenä

Yhdyskuntaseuraamustoimistojen työturvallisuutta ja siihen liittyviä toimintoja ohjaa työturvallisuuslaki. Laki tuli voimaan 1. tammikuuta 2003 ja sillä kumottiin vuonna 1958 asetettu työturvallisuuslaki. (Työturvallisuuslaki 738/2002: § 68.) Konkreettisimmin työturvallisuuslaki koskettaa yhdyskuntaseuraamustoimistojen työtä työnantajan ja työntekijän velvoitteiden osalta, sekä työolosuhteita koskevien säädösten osalta. Tämän lisäksi pelastuslaissa on työturvallisuuteen liittyviä määräyksiä, joista suurin osa koskee työympäristöä ja sen fyysistä turvallisuutta.

4.1 Lain tarkoitus ja soveltaminen

Työturvallisuuslain tarkoitus ja soveltamisala on määritelty lain ensimmäisessä luvussa. Laki on tarkoitettu turvaamaan ja ylläpitämään työntekijän työkykyä parantamalla työympäristöä ja -olosuhteita. Työturvallisuuslailla pyritään ehkäisemään ja torjumaan tapaturmia, ammattitautteja ja muita työstä johtuvia terveyshaittoja. Näihin haittoihin luetaan mukaan sekä fyysiset että psyykkiset terveyshaitat. (Työturvallisuuslaki 738/2002: § 1.) Työsuojelun piirissä ihminen käsitetään psykofyysisenä kokonaisuutena, minkä vuoksi pelkät fyysiset turvatoimet eivät riitä kattamaan työturvallisuuslain säädöksiä. Toimenpiteitä vaaditaan myös työntekijän henkisen hyvinvoinnin turvaamiseksi, jotta työntekijä voi kokonaisvaltaisesti hyvin työssään. (Työterveyslaitos 2012: 14 - 15.)

Työturvallisuuslakia sovelletaan työhön, josta on tehty työsopimus sekä työhön, joka tehdään virkasuhteessa tai siihen verrattavassa julkisoikeudellisessa palvelussuhteessa (Työturvallisuuslaki 738/2002: § 2). Käytännössä tämä tarkoittaa kaikkea työtä, jossa henkilö on toisen palveluksessa palkallisesti.

4.2 Työnantajan velvollisuudet

Työturvallisuuslain toinen luku määrittelee työnantajan yleisen huolehtimisvelvoitteen, työsuojelun toimintavelvoitteen, työn vaarojen selvittämisen ja arvioinnin. Tämän lisäksi laki määrittelee muita työntekoon liittyviä määräyksiä ja velvoitteita esimerkiksi työntekijän ohjaamiseen ja opetukseen liittyen.

Työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite käsittää työstä, työolosuhteista ja työympäristöstä johtuvat asiat. Työnantajan velvollisuutena on pitää huolta edellä mainittujen seikkojen osalta tehtävistä turvallisuustoimenpiteistä. Näiden lisäksi, myös jotkin työntekijöiden henkilökohtaisista edellytyksistä jää työnantajan vastuulle. Turvallisuuteen vaikuttavat asiat, kuten työntekijän ammattitaito, työkokemus, ikä, sukupuoli, terveydentila, kielitaito ja muut vastaavat, ovat seikkoja, jotka työnantajan on otettava huomioon. Tarvittavista toimenpiteistä huolimatta tapahtuvat epätavalliset ja ennalta arvaamattomat onnettomuudet tai vastaavat eivät kuitenkaan kuulu työnantajan vastuualueeseen. Eivätkä myöskään poikkeukselliset tapahtumat, joita ei olisi voitu välttää millään turvatoimilla. Työnantajan velvollisuuksiin kuitenkin kuuluu olla aina ajan tasalla työturvallisuuden tilasta tarkkailemalla järjestelmällisesti työntekoa ja tehden tarvittavia turvatoimenpiteitä. (Työturvallisuuslaki 738/2002: § 8; Työterveyslaitos 2012: 23 - 25.)

Työssä kohdattavien vaaratilanteiden selvittäminen ja arviointi on myös työnantajan vastuulla. Työnantajan tulee joko itse asiantuntijana tai palkkaamansa asiantuntijan avulla selvittää mahdolliset haitta- ja vaaratilanteet, jotka syntyvät työnteosta, -ympäristöstä tai -olosuhteista. Haitta- ja vaaratilanteisiin luetaan mukaan niin tapaturmat ja onnettomuudet kuin ammattitaudit ja työn kuormitustekijätkin. (Työturvallisuuslaki 738/2002: § 10.) Työnantajan tulee poistaa riskit edellä mainittuihin haitta- ja vaaratilanteisiin tai vaihtoehtoisesti laskea riskin tasoa lain vaatimalle vähimmäistasolle. Työpaikalla tulee myös olla työsuojelun toimintaohjelma, jossa mahdolliset riskit on arvioitu ja niiden korjaamiseen tai poistamiseen on asetettu tavoitteet. Työnantajan vastuulla on organisoida ja resursoida tarvittavat toimintaohjelman mukaiset toimenpiteet. (Työterveyslaitos 2012: 26 - 30.)

Työnantajan tulee myös huolehtia työntekijälle järjestetystä perehdytyksestä, sen riittävästä ja täydennyksestä. Uuden työntekijän aloittaessa tai merkittävien muutosten tapahtuessa työnteossa, on työnantajan huolehdittava tarvittavasta opastuksesta. (Työturvallisuuslaki 738/2002: § 14.) Opastusta annettaessa työnantajan tulee ottaa huomioon työssä todellisuudessa kohdattavat tilanteet ja työmenetelmät. Ainoastaan yleisten ammattitaitovaatimusten varmistaminen ei riitä täyttämään lain mukaisia velvoitteita. Työnantajan vastuulla on varmistaa, että etenkin yksin työskentelevät osaavat toimia turvallisesti kaikissa tilanteissa. (Työterveyslaitos 2012: 36 - 37.)

4.3 Työntekijän velvollisuudet

Työntekijän velvollisuuksia on käsitelty työturvallisuuslain neljännessä luvussa. Näihin velvollisuuksiin kuuluu muun muassa työnantajan asettamien turvallisuus- ja muiden säädösten noudattaminen. Työnantajan asettamat ohjeet voivat olla suullisesti työntekijälle kerrottuja tai kirjallisesti esitettyjä yksityiskohtaisia toimintaohjeita. Työntekijän tulee huolehtia yleisestä

siisteydestä, huolellisuudesta ja varovaisuudesta, sillä niiden yhteys työturvallisuuteen on merkittävä. Monilla aloilla työnantaja tarjoaa työntekijöilleen erinäisiä varusteita ja suojaimia. Työntekijän omalle vastuulle jää niiden käyttäminen ja mahdollisten vikojen ja puutteiden eteenpäin ilmoittaminen. (Työturvallisuuslaki 738/2002: § 18.) Jos riittävistä turvatoimenpiteistä huolimatta työstä aiheutuu työntekijän omalle tai muiden työntekijöiden terveydelle tai hengelle välitön vaara, on työntekijällä oikeus kieltäytyä tekemästä työtä (Työturvallisuuslaki 738/2002: § 23).

4.4 Työtä ja työolosuhteita koskevat säännökset

Työturvallisuuslain viides luku käsittelee työtä ja työolosuhteita koskevia säännöksiä. Työpaikan turvallisuudessa on kiinnitetty huomiota niin henkisiin kuin fyysisiin kuormitustekijöihin. Väkivallan kohtaaminen työympäristössä on esimerkki henkisesti ja fyysisesti kuormittavasta tekijästä. Työolosuhteista aiheutuva väkivallan uhka on minimoitava ja sen torjumiseen tai rajoittamiseen on oltava asianmukaiset turvallisuus- ja hälytyslaitteet. (Työturvallisuuslaki 738/2002: § 27.) Etenkin yksin työskentelevillä turvajärjestelyjen merkitys on suuri. Lain mukaan työtilat tulee järjestää niin, että kulku varauloskäynteihin ja hälytyslaitteille on esteetön. Hälytyslaitteet on sijoitettava niin, että niiden käyttö uhkatilanteessa on mahdollisimman huomaamatonta. (Työturvallisuuslaki 738/2002: § 32; Työterveyslaitos 2012: 52 - 62.)

Työturvallisuuslain määrittelemien velvollisuuksien lisäksi pelastuslaki velvoittaa laitoksen tai rakennuksen haltijaa huolehtimaan kiinteistön palo- ja poistumisturvallisuudesta (Pelastuslaki 2011/379: 9 §). Rakennuksen haltijan tulee laatia pelastussuunnitelma, jos rakennuksen pelastustoimet ovat tavanomaista vaativammat. Pelastussuunnitelman tulee pitää sisällään selostus mahdollisista vaaroista ja riskeistä, rakennuksen turvajärjestelyistä, työntekijöille annettavista toimintaohjeista sekä mahdollisista muista toimenpiteistä, joihin kohteessa pystytään omatoimisesti puuttumaan. Haltijan vastuulla on pitää pelastussuunnitelma ajan tasalla ja päivittää sitä mahdollisten muutosten tai puutteiden ilmetessä. (Pelastuslaki 2011/379: 15 §.)

5 Rikoseuraamuslaitoksen työturvallisuus

Luvussa viisi esitellään rikoseuraamuslaitoksen strategiat eli rikoseuraamuslaitoksen strategia sekä turvallisuusstrategia. Luvussa käydään läpi myös niiden yhteys yhdyskuntaseuraamus-toimistoihin.

5.1 Rikosseuraamuslaitoksen strategiat

Turvallisuus on yksi Rikosseuraamuslaitoksen strategiaan asetetuista arvoista. Sitoutuminen turvallisuuteen arvona merkitsee rangaistusten täytäntöönpanon toteuttamista turvallisesti, niin yhteiskunnalle, henkilökunnalle kuin rikosseuraamusasiakkaillekin. (Rikosseuraamuslaitos 2011b: 5.) Rikosseuraamuslaitoksen turvallisuustyön perimmäinen tarkoitus on tiedostaa mahdolliset riskit ja uhat, jotta niihin voitaisiin varautua tilanteen vaativalla tavalla ja ehkäistä uhkien toteutuminen mahdollisimman tehokkaasti. Turvallisuustyön tarkoituksena on myös jo toteutuneiden riskien haittojen minimoiminen. Riskienhallinta edellyttää koko Rikosseuraamuslaitoksen organisaatiolta tehokasta turvallisuusjohtamista, jonka tekemästä työstä muukin organisaatio hyötyy. Turvallisuustyö on myös osa jokaisen rikosseuraamusalan henkilön työtä, oli kyse sitten vartijasta vankilassa tai ohjaajasta yhdyskuntaseuraamustoimistossa. Turvallisuus koskee siis kaikkia rikosseuraamusalan työntekijöitä tavalla tai toisella. Ammatilliset vuorovaikutustaidot ja vankien sekä yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden tunteminen, ovat kokonaisvaltaisen turvallisuusajattelun perusta Rikosseuraamuslaitoksessa. (Rikosseuraamuslaitoksen turvallisuusstrategia 2010 - 2015.) Toiminnan kokonaisvaltaisella organisoinnilla voidaan vaikuttaa työpaikan turvallisuuteen. Toiminnan sisällön ollessa liian jäykkää, saattaa tämä estää henkilöstä hyödyntämästä kaikkea osaamistaan. Tämän lisäksi jäykkä järjestelmä saattaa jättää huomiotta uudistuneet palvelutarpeet. Oleellista toiminnassa on oikeudenmukaisuus ja yhtenäisyys. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakkaiden tulee voida luottaa siihen, että säännöt ja menettelytavat eivät muutu työntekijän vaihtuessa. Kun asiakas tuntee tulensa oikeudenmukaisesti huomioduksi ja oikein kohdelluksi, luo tämä turvallisuutta. (Von Gruenewaldt 2004: 86.)

Rikosseuraamuslaitos on laatinut organisaatiolleen turvallisuusstrategian, jota tulee noudattaa alan kaikissa työtehtävissä. Yksi turvallisuusstrategian keskeisistä pääkohdista on se, että henkilöstön työturvallisuus otetaan huomioon kaikessa toiminnassa. Tämän lisäksi strategian mukaan turvallisuustarpeet tulee huomioida silloin, kun uusia toimitiloja vuokrataan tai rakennetaan. (Rikosseuraamuslaitoksen turvallisuusstrategia 2010 - 2015.) Rakenteelliset seikat ovat oleellista, sillä esimerkiksi konfliktitilanteita voidaan vähentää tarkoituksenmukaisilla ja viihtyisillä toimitiloilla. (Von Gruenewaldt 2004: 85). Strategian mukaan myös sisäinen turvallisuustiedonkulun tulee olla tehokasta ja nopeaa ja onnistuneesta turvallisuustyöstä tulee myös tiedottaa oma-aloitteisesti. (Rikosseuraamuslaitoksen turvallisuusstrategia 2010 - 2015.)

5.2 Yhdyskuntaseuraamustoimistojen työturvallisuus

Toisin kuin rikosseuraamusalan vankilatyössä, yhdyskuntaseuraamustyössä painotus ei ole turvallisuudessa. Työn keskiössä on asiakkaiden kuntouttaminen, jolloin turvallisuusnäkökulmat

saattavat jäädä vähäiselle huomiolle. Rikosseuraamuslaitos on kuitenkin luonut turvallisuusstrategian koskemaan myös yhdyskuntaseuraamustoimistojen työtä ja toimipisteitä.

Rikosseuraamuslaitoksen laatiman turvallisuusstrategian mukaan yhdyskuntaseuraamustoimistojen toimitiloihin on teetetty työturvallisuussyistä muutoksia, joko korjauksen yhteydessä tai ennen toimitilan vuokraamista. Suurin ongelma työturvallisuutta ajatellen on ollut toimitilojen varsinainen saatavuus tietyillä paikkakunnilla. Yhdyskuntaseuraamustyöhön kuuluu myös, että asiakkaita tavataan virallisten toimipaikkojen lisäksi myös muualla. Suuri osa näistä tapaamisista sijoittuu yhdyskuntapalvelua tai valvottua koevapautta suorittavien henkilöiden palvelupaikoille. (Rikosseuraamuslaitoksen turvallisuusstrategia 2010 - 2015: 12.)

Yhdyskuntaseuraamustoimistojen koot, toimintamallit ja rakenteelliset tilaratkaisut vaihtelevat suuresti, jonka vuoksi yhtenäistä ohjetta turvallisuusratkaisujen puolesta ei ole voitu antaa. Turvallisuusratkaisujen ohjeistus on tästä syystä ollut johtajan vastuulla. Tämän vuoksi myös turvallisuusohjeiden sisältö ja laajuus, sekä turvallisuusvälineet vaihtelevat toimipisteittäin. Koska turvallisuuskäytännöt lepäävät johtajien varassa, tulee heidän huolehtia työturvallisuudesta ja siitä että se on otettu huomioon riittävän kattavasti. Johtajille on korostettu toimipaikkakohtaisen toimintamallin harjoittamisen tärkeyttä. Toimipaikoilla tulee olla myös turvallisuusohjeet ja toimintamalli uhkaavan asiakastilanteen varalle. Suoritettavan työn lähtökohtana on, että päihtyneen asiakkaan kanssa ei työskennellä. Asiakkaan saapuessa tapaamiseen, tulee hänen ilmoittautua toimistoon ovipuhelimen välityksellä, jotta ensimmäinen kontakti asiakkaaseen saataisiin mahdollisimman turvallisesti. Suurimmissa toimistoissa odotustila on valvottu joko päivystävän työntekijän tai kameroiden avulla. Pienimmissä toimipaikoissa asiakkaan vastaanottaminen on valvottu, eli tällöin työntekijä hakee asiakkaan tämän saapuessa ja poistuessa saattaa asiakkaansa ovelle. Itse työhuoneissa, joissa asiakkaan kanssa toimitaan, tulisi olla niin kutsuttu pako-ovi, jonka kautta työntekijä pääsee tarvittaessa poistumaan nopeasti huoneesta. Mikäli tämä ei ole tilaratkaisujen myötä mahdollista, huoneen sisustus on järjestettävä siten, että työntekijällä on esteetön pääsy ovelle. Myös huoneiden äänieristykseen on kiinnitetty huomiota, sillä ne eivät saa olla liian eristettyjä. Muiden työntekijöiden tulee voida kuulla, mikäli asiakaskohtaaminen muuttuu vaaralliseksi. Huoneiden sisustusratkaisuissa tulee myös välttää sellaisia vaarallisia esineitä, joiden heittäminen on helppoa. (Rikosseuraamuslaitoksen turvallisuusstrategia 2010 - 2015: 12.) Huomion kiinnittäminen työpaikan rakenteelliseen suunniteluun on turvallisuuden kannalta tärkeää, sillä sen avulla voidaan vaikuttaa oleellisesti turvallisuuteen (Weizmann-Henelius 1997: 74).

Työturvallisuutta yhdyskuntaseuraamustoimistoissa on päätetty Rikosseuraamuslaitoksen puolesta edistää myös luomalla selkeitä ja konkreettisia työturvallisuusohjeita. Ohjeiden mukaan asiakastyötä suorittaessaan työntekijöiden tulisi välttää yksintyöskentelyä ja vastaanottaa asiakkaat valvotusti. Asiakassivänsäkäynnin yhteydessä tulisi olla tallentavat valvontakamerat

sekä ovipuhelimet. Työhuoneissa sen sijaan tulee olla kaksi poistumistietä eli toinen niin sanottu pako-ovi. Tämä on ehdoton edellytys uusissa vuokrattavissa tiloissa. Työhuoneet ja muut tilat tulee olla myös sisustettu työturvallisuutta ajatellen. Asiakkaita ei myöskään saa kuljettaa virka-autoissa. (Rikosseuraamuslaitoksen turvallisuusstrategia 2010 - 2015: 13.)

6 Aiheesta tehtyjä tutkimuksia

Tärkeänä aiheeseen liittyvänä tutkimuksena mainittakoon Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimistojen turvallisuuteen liittyvä tutkimus. Junninen (2009) tutki kattavassa raportissaan Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimistojen työtilojen turvallisuutta ja henkilöstöön kohdistunutta epäasiallista vaikuttamista. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää toimistojen turvallisuuteen liittyviä rakenteellisia ja käytännönmenetelmiä turvallisuuteen liittyen, sekä henkilökuntaan kohdistuneita turvallisuusuhkia ja epäasiallista vaikuttamista. Se suoritettiin strukturoituna kyselynä ja kaikille Suomen aluetoimistojen työntekijöille ja siihen vastasi 219 työntekijää. (Junninen 2009.)

Yleisin työturvallisuutta vaarantava tekijä koettiin olevan konfliktit päihtyneiden, jostain syystä raivostuneiden tai mielenterveysongelmista kärsivien asiakkaiden kanssa. Työturvallisuutta koettiin vaarantavan myös asiakkaiden tapaaminen toimiston ulkopuolella ja esimerkiksi kuulemistilanteet. Osa vastaajista ei maininnut ollenkaan ja osa kertoi erikseen, ettei heidän työhönsä liity mitään riskitekijöitä. Tutkimuksen mukaan esille nousi selvästi se, että useat työntekijät olivat tyytyväisiä toimistonsa tarjoamaan työturvallisuuteen, sillä minkäänlaisia työturvallisuuteen liittyvää ongelmaa ei ole sattunut. Tutkimuksen mukaan 18.6 prosenttia kyselyyn vastanneista ilmoitti itse tai perheenjäsenensä kokeneen epäasiallista vaikuttamista työtehtävien vuoksi. 24 työntekijää oli kokenut häirintää ja uhkailua kymmenen työntekijää. Eniten häirintää ja uhkailua olivat kokeneet ehdonalaisesti vapautuneiden valvojat ja yhdyskuntapalvelun toimeenpanoa valvovat työntekijät. (Junninen 2009.)

Yhdyskuntaseuraamustoimistojen työturvallisuutta on aiemmin käsitellyt myös Hamari (2008) opinnäytetyössään Työturvallisuus Kriminaalihuoltolaitoksen asiakastyössä. Kyseinen tutkimus on tehty ennen Rikosseuraamuslaitoksen organisaatiomuutosta, jossa Kriminaalihuoltolaitos ja Vankeinhoitolaitos yhdistyivät yhdeksi suureksi toimijaksi. Tutkimuksen tavoitteena oli muodostaa kokonaiskuva Kriminaalihuoltolaitoksen toimistojen työturvallisuuden tasosta työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksen aineistona toimi Uhka- ja vaaratilanneraportit sekä Kaiku-Luotain -riskienhallintatyökalun työympäristöosion vastaukset. Tämän lisäksi aineistoa kerättiin asiantuntijahaastattelulla, strukturoidulla havainnoinnilla ja aiheeseen liittyvällä kirjallisuudella. Tutkimuksen tulosten perusteella asiakastyötä tekevä henkilöstö koki työssään uhka- ja vaaratilanteita etenkin uhkailujen, painostuksen sekä aggressiivisen käytöksen kautta. Tut-

kimuksen perusteella myös eri toimistojen välillä voitiin nähdä eroavaisuuksia työturvallisuuden näkökulmasta. (Hamari 2008.)

Valtion aloilla toteutetaan vuosittain Työtyytyväisyyskysely, joka selvittää laaja-alaisesti työtyytyväisyyteen liittyviä teemoja. Tutkimus ottaa huomioon myös yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöiden näkemyksiä työturvallisuuteen liittyen. Opinnäytetyön kannalta tärkeiksi kysymyksiksi koettiin kysymys liittyen väkivallan uhkaan asiakkaan taholta sekä tyytyväisyys työturvallisuusjärjestelyihin. Vastaukset liikkuvat Likertin-asteikon mukaisesti yhdestä viiteen. Kysymysten vastauksia tulee tulkita siten, että mitä korkeampi luku, sitä paremmaksi tilanne koetaan. Työtyytyväisyyskyselyn mukaan väkivallanuhka asiakkaan taholta Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimistossa on 4,18 kun vastaajia oli 22. Uudenmaan yhdyskuntaseuraamustoimistossa vastaava luku on 4.03, vastaajia ollessa 30. Työntekijät eivät siis juurikaan koe väkivallan uhkaa asiakkaan taholta. Tyytyväisyys työturvallisuusjärjestelyihin ei ollut aivan yhtä korkealla tasolla. Helsingin toimiston kohdalla lukema oli 3,82, kun Uudenmaan yhdyskuntaseuraamustoimistossa vastaava luku oli 3,77. Kyseisen Työturvallisuuskyselyn tulosten perusteella voidaankin katsoa, että työturvallisuusjärjestelyissä on kehittämistä.

Vuonna 1999 Nevadassa, Yhdysvalloissa, suoritettiin tutkimus, jossa selvitettiin ehdonalaisvalvojien mielipiteitä liittyen työturvallisuuteen, työssä viihtymiseen, koulutukseen ja uhrikokemuksiin työssä. Työ on sisällöltään hiukan erilaista kuin Suomessa suoritettava yhdyskuntaseuraamustyö, mutta asiakaskunta on samansuuntaista sekä työtä suoritetaan rikoksenteijän kanssa yhteistyönä. Tutkimuskyselyyn vastasi 300 henkilöä. Tutkimustulosten mukaan 96 prosenttia vastaajista oli huolissaan omasta henkilökohtaisesta turvallisuudestaan työskennellessään kentällä. Yli 60 prosenttia kertoi kokeneensa jonkinlaista uhkailua ja yhdeksän prosenttia vastaajista oli kokenut suoranaista fyysistä väkivaltaa. Tutkimuksessa nostettiin esille suuren tekijänä, turvallisuuden kannalta, koulutus ja sen vaikutus työntekijän turvallisuuden tunteeseen. 93 prosenttia vastaajista koki turvallisuuteen liittyvän koulutuksen äärimmäisen tärkeäksi työuran alussa, mutta tutkimuksen tulosten mukaan koulutuksella ei sinänsä ollut vaikutusta väkivallan vähentämisessä. Työntekijät siis kokivat tarvitsevänsä turvallisuuteen liittyvää koulutusta, mutta työssä tapahtuvaan väkivaltaan tällä oli kuitenkin vain vähän vaikutusta. (Lowry 2000.)

Toisessa Yhdysvalloissa suoritettussa tutkimuksessa tutkittiin myös ehdonalaisvalvojien näkemyksiä uhrikokemuksiin liittyen. Tutkimus suoritettiin kyselylomakkeen avulla, joka lähetettiin ehdonalaisvalvontaa suorittaville toimistoille. Vastauksia, joita voitiin käyttää analyysiin, saatiin 668. Ehdonalaisvalvojien työturvallisuuteen liittyen tärkeää aineistoa saatiin tutkimuksen vapaassa kommentointi osassa, jossa useimmiten mainittiin työntekijän turvallisuus. Kommenteissa mainittiin esimerkiksi, kuinka asiakaskunta on muuttunut haastavammaksi ja täten vaikuttanut työntekijöiden turvallisuuteen. Työntekijöillä on enemmän työtehtäviä,

asiakaskunta on monimuotoisempaa ja vaarallisempaa kuin aikaisemmin. Myös kotivierailut koettiin riskiksi omalle turvallisuudelle. Suurena tekijänä työntekijän turvallisuuden lisäksi koettiin resurssien riittämättömyys ja sen suoranainen vaikutus suoritettavaan työhön ja turvallisuuteen. (Lindner ja Bonn 1996.)

7 Tutkimusasetelma

Seuraavassa luvussa esitellään opinnäytetyön tutkimuskysymykset ja -menetelmät sekä kuvailaan tutkimuksen suorittamista. Tämän lisäksi avataan tapaa millä tutkimuksen aineisto kerättiin ja analysointiin. Lopuksi otetaan esille tutkimuksen eettiseen suorittamiseen liittyviä teemoja.

7.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset painottuvat turvallisuuden kokemiseen työpaikalla sekä mahdollisten ongelmakohtien kehittämiseen. Tutkimuskysymyksemme ovat:

- Miten yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijät kokevat työturvallisuuden työpaikoillaan?
- Miten työturvallisuutta yhdyskuntaseuraamustoimistoissa voisi kehittää?

7.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyömme kartoittaa, Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöiden näkemyksiä työturvallisuudesta. Tutkimukseemme sisältyvät yhdyskuntaseuraamustoimistot ovat Helsingin, Vantaan ja Espoon toimistot. Aineiston keruu opinnäytetyöhömmme toteutettiin haastattelemalla edellä mainittujen yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöitä. Haastattelu valikoitui tutkimusmenetelmäksemme sen tuomien mahdollisuuksien vuoksi. Eri haastattelulajeista tutkimukseemme käytettäväksi valikoitui puolistrukturoitu yksilöhaastattelu, joka äänitettiin jatkotyöskentelyä varten. Toisena aineistolähteenämme oli tarkoitus käyttää Uhka- ja vaaratilanneraportteja, joista olisimme saaneet tilastollista materiaalia haastatteluaineistoin tueksi, mutta tutkimuksemme edetessä ilmeni, että raporttien täyttömäärä on niin pieni, ettei se olisi tuonut oleellista lisäarvoa tutkimukseemme. (Eriksson 2013.)

7.2.1 Aineiston keruu

Tutkimusjoukkomme on rajattu Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöihin, joten se kattaa hieman yli 50 työntekijää; noin 25 Helsingin toimi-

pisteestä, 25 Vantaan toimipisteestä sekä Espoon toimipisteen työntekijät, joiden lukumäärä ei ole julkisesti tiedossa (Rikosseuraamuslaitos 2013 j, k ja l) Tutkimusjoukkomme rajaaminen näihin toimistoihin on tehty tutkimusaineiston rajauksen vuoksi. Koko Suomen yhdyskuntaseuraamustoimistojen sisällyttäminen tutkimukseemme tuottaisi resursseihimme nähden liikaa tutkimusmateriaalia ja se olisi liian hajanaista alueellisten erojen vuoksi. Rajaamalla tutkimusjoukkomme tietyn alueen yhdyskuntaseuraamustoimistoihin saimme riittävän kohdistettua tutkimusmateriaalia, joka sisälsi laajemman kuvan kyseisten toimistojen työntekijöiden näkemyksistä työturvallisuudesta. Rajaaminen poisti myös alueellisista eroista johtuvia muutujia. Tutkimuksemme tarkoituksena oli saada syvempi kuva edellä mainittujen toimistojen tilanteista, joten oli tarkoituksenmukaista haastatella kustakin toimistosta vähintään kolme työntekijää. Haastatteleamalla useampia työntekijöitä jokaisesta toimistosta vältimme tilanteen, jossa tutkimustulokset kuvastaisivat vain yhden henkilön näkemyksiä ja saimme laajemman kuvan kyseisessä toimistossa kohdattavista tilanteista tai epäkohdista.

Haastateltavien valinta tutkimukseemme perustui vapaaehtoisuuteen. Tutkimusmateriaalin keruun kannalta oli tärkeää, että haastateltavat olivat riittävän motivoituneita osallistumaan tutkimukseemme. Tarvitsimme haastateltaviksi henkilöitä, jotka olivat motivoituneita vastaamaan kysymyksiimme riittävän laajasti ja olivat kiinnostuneita tutkimustuloksistamme. Kyseisen kriteerin huomioon ottaminen johti meidät valikoimaan haastateltavat yhdyskuntaseuraamustoimistojen suositusten perusteella.

Riittävän laajan ja kuvaavan tutkimustuloksen saavuttamiseksi suunnitelmanamme oli tavoitella noin 10 työntekijää haastateltaviksi, haastateltavien määrät suhteutettuna koko toimistojen työntekijämääriin. Lopulliseen työhön haastattelimme 9 työntekijää, niin rikosseuraamustyöntekijöitä, ohjaajia kuin esimiehiäkin, kolme haastateltavaa jokaisesta toimistosta. Haastateltavissa oli sekä miehiä että naisia, iältään 22 - 49-vuotiaita. Haastateltavista 7:llä oli ammattikorkeakoulu- tai yliopistotason sosiaalialan koulutus. Yksi haastateltavista oli koulutukseltaan nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaaja. Yhden haastateltavan koulutus pohjana oli yliopistotason sosiaalipolitiikka ja kriminologia. Kahdella haastateltavista oli myös rikosseuraamusalan koulutus, joko suoritettu tai haastatteluajankohtana kesken. Monilla haastateltavista oli sosiaalialan työkokemusta, esimerkiksi lastensuojelusta ja nuorisotyöstä sekä päihdetyöstä. Yhdellä haastateltavista oli myös tutkijatausta ja hän oli toiminut projektipäällikkönä. Haastateltavien työhistoriat yhdyskuntaseuraamustoimistoissa vaihtelivat puolesta vuodesta yli kymmeneen vuoteen. Pääsääntöisesti haastateltavat tekivät yksilötyötä, mutta myös paria ja ryhmätyön mahdollisuus tuotiin esille. Kuitenkin monet kertoivat käyttävänsä niitä vain erityistilanteissa. Suurimmalla osalla haastateltavista työ painottui toimistolle, mutta osa haastateltavien tehtävistä sijoittui kuitenkin toimiston ulkopuolelle. Haastateltavat käyvät tapaamassa asiakkaitaan niin vankiloissa, yhdyskuntapalvelupaikoilla, kolmannen sektorin toimipaikoissa kuin julkisissa paikoissakin, esimerkiksi kahviloissa.

Haastattelu valikoitui tutkimusmenetelmäksemme tutkimuksemme luonteen ja haastattelun etujen vuoksi. Tutkimuksemme kannalta oli tärkeää tuoda esille syvempää tietoutta ja tilanteita, joita ulkopuolisten on hankala huomata. Ulkopuolisten on vaikeaa ymmärtää yksilön subjektiiviseen turvallisuuden tunteeseen vaikuttavia tekijöitä, minkä vuoksi oli tärkeää, että haastateltavat voivat itse tuoda asioita esille. Tästä syystä strukturoitu kyselylomake ei olisi toiminut tutkimuksessamme. Hirsjärven ja Hurmeen mukaan haastattelu tutkimusmenetelmänä sopii tilanteisiin, joissa on tarkoituksenmukaista tulkita kysymyksiä tai saada täsmällisempiä vastauksia. Haastattelemalla saadaan myös kuvaavampia esimerkkejä, kuin kyselylomakkeen avulla. Tarkasti ennalta määritellyt kyselylomakkeet eivät anna haastateltavalle mahdollisuutta selittää tai avata mielipidettään, vaan johtavat kyllä tai ei -vastauksiin. Haastattelemalla annetaan haastateltaville mahdollisuus tuoda esille myös asioita, joita tutkijat eivät ole ajatelleet ennalta. Puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu antaa myös tutkijalle mahdollisuuden muokata kysymysten järjestystä ja näin ollen antaa mahdollisuuden keskustelunomaiseen haastatteluun, jossa haastateltavan ajatuksenkulkua ei tarvitse katkaista (Hirsjärvi ja Hurme 2009: 36). Koimme myös, että puolistrukturoitu haastattelumenetelmä sopii kaltaisillemme kokemattomille haastattelijoille sen tuomien vapauksen vuoksi. Menetelmä antaa mahdollisuuden väärinymmärrysten välttämiseen. Kysymys voidaan tarvittaessa lukea uudelleen tai haastateltavan sen väärin ymmärtäessä korjata tilanne ja ohjata oikeaan suuntaan. Teemahaastattelua menetelmänä käytettäessä haastateltava saa myös avata vastauksiaan enemmän ja syvällisesti, vaikka se osittain kohdistuisikin seuraavaan kysymykseen.

Perusteamme yksilöhaastattelun valintaan on sen parempi soveltuvuus tutkimukseemme kuin ryhmähaastattelulla. Pohdimme myös ryhmähaastattelun mahdollisuutta, mutta sen tuomat huonot puolet menivät hyvien edelle, joten palasimme takaisin yksilöhaastatteluihin. Ryhmähaastattelussa pystytään keräämään tietoa monelta henkilöltä samaan aikaan ja ryhmä voi vaikuttaa positiivisesti henkilöiden aktiivisuuteen ja haastattelun luontevuuteen. Kuitenkin tilanteissa, joissa käsitellään ryhmälle epäsuotuisia asioita, voi ryhmän paine olla liian kova ja merkittäviä asioita voi jäädä sanomatta. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2010: 210 - 211.) Tutkimuksemme koskiessa yksilöiden kokemia turvallisuuden tunteita työssään on mahdollista, että haastateltavat jättävät sanomatta mielipiteensä, jos ne eroavat merkittävästi työtoveriens mielipiteistä. Ryhmähaastattelu on myös jatkotyöskentelyn kannalta ongelmallinen vaihtoehto. Mitä useampi ihminen puhuu, sitä vaikeampi henkilöitä on varmasti erottaa kuunnellessa nauhoitetta jälkikäteen. Välttääksemme ryhmän paineen aiheuttaman materiaalin vääristymisen ja ongelmat puheen tunnistamisessa päädyimme takaisin alkuperäiseen suunnitelmaamme, eli yksilöhaastatteluihin.

Haastatteluiden toteuttamiseksi oitimme yhteyttä jokaisesta toimistosta hankkimaamme yhdyshenkilöön, joka suositteli meille sopivia työntekijöitä haastateltaviksi. Pyysimme jokaises-

ta toimistosta kolmea haastateltavaa, sekä miehiä että naisia kaikista ikäluokista. Saadesamme tietoomme potentiaalisten haastateltavien nimet, otimme heihin yhteyttä opinnäytetyömme toteuttamiseen liittyen. Haastattelut toteutettiin tammi- ja helmikuussa 2014. Haastattelujen yhteydessä kiersimme myös koko toimistotilat läpi kokonaisuuden ymmärtämiseksi. Tämä mahdollisti laajemman hahmottamisen haastateltavien kertoessa toimistoistaan.

Tutkimuksemme painopiste on työntekijän subjektiivisessa kokemuksessa työturvallisuudesta, mutta asiaa ei voitu tutkia vain yhdeltä kannalta. Haastatteluissa kysyttiin paljon myös sellaisia kysymyksiä, jotka eivät suoranaisesti liittyneet työntekijöiden subjektiiviseen kokemukseen. Näiden kysymysten vastaukset tuottivat kuitenkin taustatietoa tutkimusta ajatellen, sekä usein vastauksia, joissa oli nähtävillä työntekijän subjektiivista näkökulmaa kysyttävään asiaan. Esimerkiksi kysymykset liittyen hälytysjärjestelmään ja asiakkaan vastaanottamiseen olivat tällaisia. Ennen haastatteluiden toteuttamista pohdimme myös haastattelukysymysten keskinäistä järjestystä, jotta haastattelurunko etenisi mahdollisimman loogisesti.

Haastatteluiden pituudet vaihtelivat noin tunnista hieman yli puoleentoista tuntiin. Kokonaisuudessaan haastattelumateriaalia kertyi noin 12 tuntia, mikä vastasi 206 sivua litteroitua materiaalia. Haastattelut toteutettiin haastateltavien omissa työhuoneissa tai toimistojen ryhmätoimintatiloissa. Haastattelut etenivät ennalta valittujen teemojen mukaan, kuitenkin niiden keskinäisen järjestyksen eläessä haastattelun mukana. Lähdimme liikkeelle taustatiedoista sekä rakenteellisista turvallisuusratkaistuista ja turvavälineistä. Edellä mainittujen osioiden sijoittaminen haastattelun alkuun antoi haastateltavalle ja haastattelijoille aikaa rentoutua ja asennoitua haastatteluun ennen syväluotaavampia kysymyksiä.

Haastatteluista saadun aineiston lisäksi haimme lupaa saada käyttää jo aiemmin mainittuja Uhka- ja vaaratilanneraportteja, joita olisimme käyttäneet yhdessä haastatteluista saadun materiaalin kanssa. Käytettäessä sekä haastatteluista saatavaa laadullista materiaalia että tilastopitoisia Uhka- ja vaaratilanneraportteja voitaisiin niitä vertailla keskenään. Eri metodeilla saavutettujen tietojen ollessa yhteneväisiä, tukisi se tutkimustuloksia. Vastaavasti tietojen ollessa ristiriidassa keskenään, vaikuttaa se tutkimustulosten analyysiin. Kuitenkin haikiessamme lupaa kyseisten raporttien käyttöön ilmeni, että raportteja täytetään niin vähän, ettei niitä systemaattisesti kerätä yhteen. Vaikkemme käyttäneetkään itse raportteja tutkimukssamme, otimme kuitenkin analyysissämme huomioon tiedon niiden vähäisistä täyttömääristä ja sen merkityksen tuloksiemme arvioinnissa.

7.2.2 Aineiston analyysi

Jatkotyöskentelyä ja tutkimusaineiston analyysia varten jokainen haastattelu äänitettiin. Äänittämistä varten lainasimme Tikkurilan Laureasta sanelinta. Haastatteluiden äänittäminen

antaa enemmän tilaa keskittyä itse haastattelutilanteeseen, kun muistiinpanojen ei tarvitse olla sanatarkkoja. Jälkeenpäin äänitettyä haastattelua voi kuunnella useampaan kertaan ja palata siihen tarvittaessa opinnäytetyön edetessä. Yksi äänittämisen tärkeimmistä eduista on Tiittulan ja Ruusuvuorenkin (Tiittula ja Ruusuvuori 2005: 14 - 15) mainitsema vuorovaikutuksen tarkastelu ja analysointi jälkeenpäin. Äänitteestä on mahdollista huomata tutkimustulokseen vaikuttavia asioita, joita haastattelutilanteessa ei ole huomannut. Haastateltava saattaa esimerkiksi korjata sanomisiaan nähtyään tai kuultuaan haastattelijan reaktion tai haastateltaja saattaa huomaamattaan ohjata haastateltavaa tietynlaiseen vastaukseen. (Tiittula ja Ruusuvuori 2005: 14 - 15.) Tällaisissa tilanteissa haastateltavan vastaus ei välttämättä kuvaa hänen omia ajatuksiaan ja mielipiteitään, mikä tulee ottaa huomioon tulosten analysoinnissa ja työn luotettavuuden arvioinnissa.

Ennen aineistomme analyysiä ja tulkintojen tekoa, oli haastattelut litteroitava. Litteroinnissa haastattelut kirjoitetaan puhtaaksi sanasta sanaan (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2010: 222). Puhtaaksi kirjoittamisessa käytimme hyödyksi haastatteluäänitteitämme ja aikaa vievän prosessin helpottamiseksi litteroimme jokaisen haastattelun heti sen suorittamisen jälkeen. Nopea litterointi mahdollisti analyysivaiheeseen siirtymisen heti viimeisen haastattelun suorittamisen jälkeen, vielä kun haastattelut olivat tuoreessa muistissa. Litterointivaiheessa haastatteluista on poistettu toistuvia täytesanoja luettavuuden parantamiseksi. Sanoja, kuten esimerkiksi ”niinku”, ”tota” ja ”sitte” on poistettu litteroidusta materiaalista niin, ettei asiasisältö ole kuitenkaan muuttunut. Mikäli kaikki täytesanat olisi sisällytetty valmiin opinnäytetyön sitaatteihin, olisi lukemisen miellyttävyys heikentynyt.

Kerättyämme tarvitsemamme tutkimusmateriaalin, eli tehtyämme haastattelut ja litteroituamme ne, aloitimme aineiston analyysin. Käytimme analyysissä Tuomen ja Sarajärven esille tuomaa analyysin etenemisen runkoa oman analyysimme pohjana (Tuomi ja Sarajärvi 2009: 92). Materiaalimme monimuotoisuuden ja hajanaisuuden vuoksi kuitenkin sovelsimme analyysimenetelmää omaan tutkimukseemme sopivaksi. Lähdimme liikkeelle tutkimuskysymyksistämme; päätimme mihin kysymyksiin haluamme vastauksen ja minkälaisia asioita haemme. Valinnan jälkeen kävimme aineiston läpi ja merkitsimme kohdat, jotka kiinnostivat meitä, eli vastasivat tutkimuskysymyksiimme. Haastatteluista saadusta aineistosta voi nousta esille asioita, jotka eivät vastaa tutkimuskysymyksiimme, eivätkä liity merkittävästi tutkimusalaamme. Tämän vuoksi karsimme aineistosta pois ne osat, jotka eivät osuneet tutkimuksemme aihealueeseen ja keskityimme tutkimuksemme kannalta tärkeisiin kohtiin. Jäljelle jäänyt aineisto, joka vastaa tutkimuskysymykseemme, oli se osuus, jonka analysoimme. Käytimme analyysiin teemoittelun menetelmää, jossa painottuu enemmän asian sisältö kuin sen toistuvuus (Tuomi ja Sarajärvi 2009: 93). Näin toimiessamme, pystyimme huomioimaan seikat, jotka toistuvuudessaan eivät ole merkittäviä, mutta olivat sitä tutkimuksemme kannalta. Esimerkiksi jo yh-

den henkilön vakava turvattomuuden tunne työympäristössään olisi keskeistä tutkimuksellemme, vaikka se ei olisikaan toistuvasti aineistosta nouseva teema.

Tutkimusmateriaalia teemoittaessamme kokeilimme aluksi mekaanisempaa menetelmää, jossa materiaali käytiin kysymys kysymykseltä läpi. Taulukkomainen menetelmä ei kuitenkaan soveltunut täysin tutkimuksemme luonteeseen, sillä teemahaastattelua tehdessä tarkentavia kysymyksiä syntyi jokaisessa haastattelussa lisää. Kyseisellä menetelmällä olisi paljon tutkimuksemme kannalta merkittävää materiaalia karsiutunut pois, joten päätimme vaihtaa menetelmää. Päädyimme tapaan, jossa kävimme systemaattisesti jokaisen haastattelun läpi ja merkitsimme tutkimuksemme kannalta merkittävät kohdat alleviivaamalla ne. Käytimme alleviivaukseen eri värejä tutkimuksemme teemojen merkitsemiseksi. Käytyämme läpi koko materiaalin yhdistimme kaikki samaan teemaan liittyvät asiat ja aloitimme syvemmän analyysin. Lajiteltuamme materiaalin omiin pääteemoihinsa lähdimme liikkeelle kysymysten tai kysymyskokonaisuuksien kautta. Keräsimme kohdat, joissa haastateltavat puhuivat tiettyihin kysymyksiin liittyvistä asioista ja luokittelimme ne pienempiin alaryhmiin. Läpikäytyämme materiaalin kysyttyjen kysymysten kannalta, huomasimme, että jäljelle jäi paljon materiaalia, joka oli myös tärkeää tutkimuksessamme. Luokittelimme myös tämän materiaalin sen sisältämien teemojen mukaan. Teimme jokaiselle kysymykselle ja teemalle oman tiedostonsa, joka piti sisällään suorat sitaatit haastatteluista ja omat pelkistetyt lauseemme sitaattien sisällöistä. Tarkastellessamme tiedostoja huomasimme, että kysymysten sisällä ilmeni eri näkökulmia ja ajatusmalleja samoihin asioihin. Järjestimme näkökulmat omiin ryhmiinsä niin, että saman näkökulman sisältävät sitaatit olivat peräkkäin. Luokiteltuamme sitaatit loogiseen järjestykseen lähdimme kirjoittamaan analyysiämme. Itse kirjoitusprosessissa toimimme jakamalla osan teemoista niin, että toinen tutkijoista kirjoitti analyysistä raakaversion, jonka jälkeen toinen kävi saman materiaalin läpi uudelleen ja kirjoitti aiheesta lisää tekstiä. Näin tehdesämme prosessoimme tekstiä useampaan kertaan, jolloin kaikki huomioon otettavat näkökulmat tulivat varmasti esille. Osan tekstiä kirjoitimme alusta asti yhdessä, sillä toisinaan aihe herätti niin paljon pohdintaa, että koimme tehokkaammaksi keinoksi käsitellä materiaalia yhdessä.

7.2.3 Eettisyys

Tutkimusasetelmamme eettisyyttä pohdittaessa kävimme läpi Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012: 3 - 4) muistilistan. Koko tutkimuksen suorittamisen ja raportoinnin ajan, pidimme mielessä hyvän tieteellisen käytännön loukkauksiin kuuluvat asiat, kuten vilppi tieteellisessä toiminnassa ja piittaamattomuus hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Vilppi tieteellisessä toiminnassa pitää sisällään niin sepittämisen, havaintojen vääristelyn, plagioinnin kuin anastamisenkin. Piittaamattomuus hyvästä tieteellisestä käytännöstä kattaa taas huolimattomuuteen liittyviä asioita, kuten menetelmien ja tulosten epäasiallinen ja sitä kautta harhaan-

johtavan raportoinnin. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: 5 - 6.) Kiinnitimme erityistä huomiota esimerkiksi havaintojemme oikeellisuuteen, tulostemme perusteluihin sekä muiden tutkijoiden töihin viittaamiseen asiallisesti. Pidimme huolen, että raportoidut tutkimustuloksemme varmasti perustuvat aineistosta nouseviin asioihin, eivätkä ne ole pelkästään meidän toivomiamme tuloksia. Muiden tutkijoiden töihin viitatessamme varmistimme, että tieto alkuperäisestä tiedontuottajasta löytyy selkeästi ja asianmukaisesti. Kaikki käyttämämme lähde-materiaali on kirjoitettu selkeästi muistiin lähdeluetteloomme ja niitä vastaavat lähdeviitteet löytyvät tekstistämme.

Itse tutkimuksemme suorittamisen kannalta tärkeimmät eettiset kysymykset liittyvät tutkimuslupiin, suostumuksiin ja haastateltavien anonymiteettiin. Virallisia tutkimuslupia emme tarvinneet haastattellessamme yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöitä, mutta hankimme haastatteluluvat yksiköiden johtajilta. Lähetimme johtajille kirjallisen tutkimuslupahakemuksen, jossa avasimme tutkimuksemme tarkoitusta ja tavoitteita. Hakemuksella pyysimme lupaa haastatella yksiköiden työntekijöitä.

Ennen haastattelujen suorittamista kirjoitimme haastateltaville suostumuslomakkeen (liite 2), jolla varmistimme haastateltavien halukkuutta osallistua tutkimukseemme. Kävimme läpi tutkittavien informointiin tarvittavat tiedot, jotka sisällytimme suostumuslomakkeeseen. Lomakkeessa tulee olla esillä tutkijoiden yhteystiedot, tutkimuksen tavoite, osallistumisen vapaaehtoisuus, luottamuksellisten tietojen suojaaminen ja tutkimusaineiston käyttötarkoitus (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2007). Jaoimme haastateltaville myös liitteistä löytyvän saatekirjeen, joissa luki samat, tutkimukseen liittyvät tiedot, kuin suostumuslomakkeessa. Myös haastateltaville suostumuslomakkeessa lupaamamme asiat, kuten anonymiteetti ja haastattelumateriaalien asianmukainen säilyttäminen on hoidettu lupaamallamme tavalla. Haastattelunauhoitteet ja litteroitu materiaali on säilytetty huolellisesti, niin ettei se ole ollut ulkopuolisten käsillä.

Tutkimusmenetelmien eettisyyttä arvioidessa tuli ottaa huomioon myös haastateltavien tunnistettavuus valmiista tutkimusraportista. Haastateltavat on litterointivaiheessa merkitty numeroin H1 - H9, satunnaisessa järjestyksessä, jotta heitä ei voisi tunnistaa. Kuitenkin valitessamme haastateltavat yhdyshenkilöidemme suositusten perusteella ajauduimme tilanteeseen, jossa haastateltavat tiesivät oman toimistonsa muut haastateltavat. Tässä korostui satunnaisen numeroinnin merkitys. Haastattellessamme saman toimiston työntekijöitä peräkkäin, oli tärkeää, ettei työntekijä voi päätellä seuraavan haastateltavan numerointia. Välttääksemme haastateltavien yksilöitymistä sitaateissa, poistimme niistä mahdolliset tunnistettavat tiedot. Muutimme haastateltavien mainitsemat nimet sekä poistimme sitaateista osat, joista haastateltavat voitaisiin tunnistaa. Osat, jotka sitaateista on poistettu, on merkitty kahdella väliviivalla (--). Samaa merkintätapaa on käytetty myös poistettaessa sitaateista kiro sanat. Myös

muita eettisyyteen liittyviä tunnisteita on poistettu sitaateista. Esimerkiksi haastateltavien mainitessa vankiloiden tai muiden toimijoiden nimiä, on nimet poistettu merkitsemällä nimen tilalle xx.

8 Tutkimustulokset

Tässä luvussa tuodaan esille haastattelujen kokemuksia siitä, miten he kokevat turvallisuuden työpaikoillaan. Luku kattaa haastattelurungosta esille nousseet pääteemat, eli asiakaskunnan, rakenteelliset turvallisuusratkaisut, ammattitaidon ja koulutuksen, turvallisuusjohtamisen, subjektiivisen kokemuksen työturvallisuudesta sekä haastateltavien omat kehittämis ehdotukset.

8.1 Asiakaskunta

Haastateltavia pyydettiin kuvailemaan asiakaskuntaansa yleisellä tasolla. Tutkimuksen kannalta oli tärkeää saada rakennettua kuva siitä, minkälaiden asiakkaiden kanssa haastateltavat kokevat pääosin toimivansa. Vastausten kohdalla täytyy ottaa huomioon se, että eri työntekijöillä saattaa olla tietyn rangaistuksen toimeenpanoa vastuullaan enemmän kuin toisia. Täten eri haastateltavien vastauksissa painottui erilainen ymmärtämys turvallisuudesta. Rikosseuraamusasiakkaiden moniongelmaisuus on yleisesti tiedossa, joten haastateltavilta kysyttiin näkykö tämä jollakin erityisellä tavalla heidän asiakkaissaan. Osa vastaajista toi moniongelmaisuuden kuitenkin esiin jo ennen kuin heiltä siihen liittyen ehdittiin kysyä. Ennako-olettamusten mukaisesti haastateltavien vastauksissa korostui moniongelmaisuus. Etenkin päihde- ja mielenterveysongelmat mainittiin useasti.

Haastatteluissa korostuivat myös vastaukset, joissa asiakaskunnasta kerrottiin faktuaalisesti. Näiltä osin haastateltavien vastaukset eivät ole tutkimuksen tavoitteiden kannalta tarpeellista tietoa, joten niiltä osin vastauksia ei analysoitu. Tutkimuksemme kannalta on tärkeämpää ymmärtää, miten työntekijät itse kokevat asiakkaansa. Tutkimuksessa aiemmin esitelty teoriaosuus selvittää faktuaaliset tiedot yhdyskuntaseuraamustoimistojen asiakkaista, joten tässä osiossa ne on jätetty käsittelemättä.

Pyydettyäessä haastateltavia kuvailemaan asiakaskuntaansa, esille nousi asiakaskunnan vaihtelevuus. Rangaistusten toimeenpanojen merkitys korostuu, sillä eri toimeenpanoissa koetaan olevan erityyppistä asiakaskuntaa. Asiakaskunta vaihteli myös tehdyn rikoksen perusteella. Yleisesti ottaen asiakaskuntaan liittyen koettiin, että asiakkaita on kaikista yhteiskuntaluokista todella vaihtelevasti, eikä yhteisiä nimittäjiä juurikaan löydy. Yhden haastateltavan mukaan lähestulkoon ainoa yhteinen piirre asiakkaissa on se, että he kaikki ovat yhdyskuntaseuraamustoimiston asiakkaita. Hänen mukaansa eri toimeenpanojen asiakkaat eivät ole verrat-

tavissa toisiinsa. Toinen haastateltava toi esiin myös sen, että asiakkaissa on myös elämänhallinnaltaan vakaita yksilöitä.

H4: *"Yhdyskuntapalvelun asiakaskunta on täysin erilaista kuin ehdonalaisessa valvonnassa olevien asiakkaiden asiakaskunta. Sitten nuorten tiimis on erilaiset asiakkaat"*

H3: *"Sit on myös sellasta, niinku ihan jotkut talousrikolliset, niin niil on ihan hyvä elämäntilanne ja paljon rahaa ja ne on sosiaalisesti taitavii ja ei oo päihdeongelmaa ja on sosiaaliset suhteet suht kunnossa ja niit on niin monenlaisii."*

Toistuvina teemoina eri haastatteluissa nousi esiin vain moniongelmaisuus sekä miesten suuri osuus asiakaskunnassa. Tätä osattiin odottaa teoriapohjan perusteella. Kuten on yleisesti tiedossa, rikosseuraamuksien piirissä suurin osa asiakkaista on moniongelmaisia miehiä. Päihde- ja mielenterveys- sekä toimeentulo-ongelmat, syrjäytyminen ja asunnottomuus mainittiin useimmissa haastatteluissa. Myös ikähaarukan koettiin olevan suuri, eikä asiakaskunnassa voida sen perusteella juuri tehdä yleistyksiä. Yksi haastateltavista arvioi asiakkaiden ikähaarukan melko laajaksi, minkä vuoksi myös asiakkaiden ongelmat saattavat olla erilaisia. Kuitenkin päihdeongelma näkyy korostuneesti laajasta ikähaarukasta huolimatta. Toinen haastateltava korosti myös päihdeongelmien näkyvyyttä iästä ja yhteiskuntaluokasta huolimatta.

H3: *"Ihan laidast laitaan kaikki, kaikista rikoksista tuomittuja ja suurin osa on miehiä -- ja sitten kaiken ikäsi, eli siitä viidestätoista jonneki varmaan seittemäänkymmeneen kahdeksaankymmeneen on ehkä vanhimmat -- ihan kaikist yhteiskuntaluokista, mut silti tosi monel on päihdeongelma."*

H6: *"No asiakaskunta on aika kirjavaa -- On nuoria ja on iäkkäämpiä, miehiä on toki enemmistö. Et hyvin vähän on naisia. Ihan joitakin. Ja päihdeongelmat on tietysti semmonen hyvin tyypillinen, tai ei läheskään kaikilla mutta suurimmalla osalla ja ne on niinku semmonen mihin se työskentelykin usein aika paljon keskittyy sitten."*

Yksi haastateltavista mainitsee myös syrjäytymisen yhtenä merkittävänä asiakaskunnan piirteenä. Haastateltava koki, että asiakkaat yleisesti ottaen ovat syrjäytyneet yhteiskunnasta, mikä korostaa moniongelmaisuutta entisestään.

H9: *"No, kovin huonossa jamassahan ne on. Että siis tyypillistä on moniongelmaisuus, syrjäytyminen ja päihdeongelmat ja sit tietysti se rikollinen tausta."*

Kysyttäessä asiakaskunnan moniongelmaisuudesta ja siitä, kuinka se näkyy päivittäisessä työssä, haastateltavat kokivat sen vaikuttavan vahvasti työn arkeen. Moniongelmaisuus näkyy esimerkiksi siten, että asiakkaiden omatoiminen tai työntekijöiden tukema asioiden hoitaminen, on huomattavan vaikeaa. Tämän lisäksi asiakkaiden kanssa tehdään verkostotyötä paljon. Eri sosiaalialan toimijoita tavataan usein, jotta asiakkaan sosiaalista tilannetta saadaan selkiytettyä. Esimerkiksi päihdehuollon toimijoiden sekä sosiaalitoimen kanssa verkostotyö on suuressa osassa.

H2: *"No se näkyy esimerkiksi sillä tavalla, et on paljon verkostoja ja sitte on paljon niinku soittoja ja tota asiakkaille sattuu ja tapahtuu ja on asunnotomia ja kuka odottaa mihinkin hoitoon ja kyl se on... mun mielestä se (moniongelmaisuus) on lisääntynyt koko ajan ja se on semmonen selkeesti niinku näkyvä."*

Yksi haastateltavista korosti myös moniongelmaisuuden vaikutusta itse työskentelyyn. Hän koki, että asiakkaiden moniongelmaisuuden vuoksi työskentelyä ei voida aloittaa siltä pohjalta, että asiakkaalla on selkeä ongelma, johon tarvitaan ratkaisu. Asiakkaalla saattaa olla useampi, toisiinsa vaikuttava ongelma, minkä vuoksi niiden ratkominen vaikeutuu. Haastateltavan mukaan asiakkaalla saattaa olla esimerkiksi päihdeongelma, joka vaikeuttaa asunnon saantia. Työskentelyssä saatetaan joutua tällöin keskittymään moniin eri ongelmakohtiin samanaikaisesti.

H5: *"Moniongelmaisuus näkyy silleen varmaan, että asioiden hoitaminen niin, et ei voida hoitaa pelkästään esimerkiksi asuntoasioita tai vastaavaa tällöisiä yleensä, et siinä on sitten mikä vaikuttaa taas siihen asunnon saamiseen, että on vakava päihdeongelma ja näin pois päin -- Et saatais niinku kaikki niputettua samaan, ni se asioiden hoitaminen ois huomattavasti helpompaa"*

Asiakaskunnan moniongelmaisuus näkyy toimistojen arjessa myös siten, että asiakkaat asioivat tai yrittävät asioida päihtyneenä. Päihdeongelmat näkyvät paitsi toimiston arjessa, myös toimeenpanon suorittamisen kautta. Toimeenpanon suorittamisessa saattaa esimerkiksi ilmetä ongelmia jatkuvan päihteiden käytön seurauksena.

H8: *"Et kylhän ne aika paljon yrittää myöskin käydä tääl päihtyneenä ja sitten se toimeenpanon kulku, niin se takkuu niitten päihteiden takii aika paljon"*

Asiakkaisiin ja näiden kanssa toimimiseen liittyen haastateltavilta kysyttiin, minkälaista tietoa he saavat etukäteen omista asiakkaistaan. Tutkimuksen kannalta oli tärkeää selvittää, turvallisuusaspektiin liittyen, työntekijöiden saamat ennakkotiedot asiakaskunnasta. Siinä, minkälaista tietoa, mitä kautta ja miten työntekijät saavat tietonsa asiakkaista, painotettiin työntekijän oma-aloitteisuutta. Valmiiksi koottua tietopakettia työntekijöille ei toimiteta ennen asiakkuuden alkamista, vaan jokaisen työntekijän tulee itse selvittää tärkeiksi kokemansa tiedot eri tietojärjestelmien avulla. Selvittäessään ennakkotietoja vankilasta vapautuvasta asiakkaastaan, haastateltavat kertovat käyttävänsä paljon aikaa Vankitietojärjestelmän eli Vatin tutkimiseen.

H1: *"Sitten me käytetään aivan hirveen paljon Vatia. Eli siis me katotaan, tehdään semmosta niin sanottua salapoliisityötä jokaisen vangin kohdalla -- Me saatetaan viettää tuntitolkulla Vatin ääressä etsimällä sitä tietoo."*

Yksi haastateltavista korosti myös sitä, että ilman työntekijän omaa aktiivisuutta, ovat käsillä olevat tiedot lähes olemattomia. Työntekijän tulee selvittää haluamansa tiedot eri tietojärjestelmistä saadakseen kuvan asiakkaastaan ennen asiakkuuden alkamista. Hän vertasi monesta eri paikasta haettavaa tiedonkeruuta palapelin kokoamiseksi.

H5: *"Että jos mä nyt menisin ihan sillä, minkä tiedon mä saan, ettei mun tarvis mitään ettiä, ni eihän siin oo mitään muuta, ku vapautuvan vangin ikä ja tämmöset asiat. Ja mistä se on, ehkä päärikostyyppi. Et se ei ees kerro mitään rikoksia. Kyllähän mä joudun itte hakee rikosrekisterit, käymään hakemassa niitä tuolta järjestelmistä ja muutkin tiedot kyllä joutuu itte. Tää on niinku palapeliä kokois."*

Tiedot, joita asiakkaasta saadaan, riippuu pitkälti työntekijän suorittamasta itsenäisestä tiedonhausta. Kaikista tulevista asiakkaista, toimeenpanosta riippuen, ei välttämättä ole saatavilla lausuntoa tai tietoa Vatin kautta. Tällöin työntekijä saattaa etsiä tietoa esimerkiksi sosiaaliviranomaisten kautta. Tästä voidaan jälleen nähdä asiakaskunnan moniongelmaisuus.

H2: *"Käydään niinku sosiaalitoimi, se on oikeestaan niinku se ensimmäinen, mihin ollaan yhteydessä, et hyvin suurel osal meidän asiakkaista on niinku kaikilla asiakkuus sosiaalitoimessa, niinku jonkinlainen. Et sitä kautta voidaan saada tietää, että onks asiakast näkyny tai näin."*

Yksi haastateltavista huomautti myös, ettei kaikkea tietoa voida saada tietojärjestelmistä. Tieto asiakkaan aiemmasta käytöksestä voi olla työntekijälle arvokasta, mutta sitä on erittäin vähän tarjolla. Yleisesti ottaen hankalista asiakkaista, jotka eivät kuitenkaan ole väkivaltaisia, on tarjolla erittäin vähän tietoa.

H5: ”Kaikkeahan ei sieltä näy mistään järjestelmistä. Asiakkaan käytös tai muu vastaava. Välttämättä ei niinku oo mitään uhkatilanteita ollu, mutta käytännös voi olla muuten jotain haastavaa, että sen kans työskentely voi olla vaikeeta.”

Asiakaskunnan erityislaatuisuus on syytä ottaa huomioon asiakastyössä siltä kannalta, että monilla asiakkailla saattaa olla esimerkiksi väkivaltarikostaustaa tai vastaavia toisen henkilön turvallisuuteen kohdistuvia tekoja. Haastatteluissa nousi esille kommentteja liittyen ennakkotietoihin, jotka liittyvät suoranaisesti turvallisuuteen ja asiakkaaseen. Yksi haastateltavista kertoi, että turvallisuuteen liittyvien ennakkotietojen saanti on melko poikkeuksellista. Systemaattista turvallisuustiedon välittämistä muilta tahoilta ei tapahdu, paitsi poikkeustapauksissa, jolloin asiakas on ollut äärimmäisen hankala.

H1: ”Siel on joitakin sellasii ihan niinku yksittäistapauksia, että äkkiseltään viime vuodelta on yks semmonen mielessä, että soitettiin, että oliko jopa alueen turvallisuuspäällikkö ilmotti, että on ollu aika hankala. Mutta tota, mut semmost systemaattist niinkun vankeudenkoontia ja jossa otettais huomioon sekä niinku se kuntoutustarve ja turvallisuusseikat ja tälläset ni niitä, ni semmost koontii meille ei tule.”

Yksi haastateltavista kertoi, että turvallisuuteen liittyviä tietoja ei saa automaattisesti, mutta niitä voi itse selvittää esimerkiksi vankiloista. Vankilasta vapautuvan vangin tietoja on mahdollista kysyä esimerkiksi vankilan sosiaalityöntekijöiltä tai rikosseuraamusesimiehiltä. On mahdollista, että työntekijä joko soittaa suoraan vankilan työntekijälle ja kysyy mahdollisia ennakkotietoja tai käy tapaamassa vankia ennen tämän vapautumista useampaan kertaan.

H7: ”Mä en saa mitään esimerkiks turvallisuuteen. -- Tietysti sitten me ollaan yhteydessä sinne vankilaan ja mennään tapaamaan niitä vankeja ennen ku ne vapautuu sieltä ehdonalaiseen valvontaan, mutta mul ei oo koskaan tullu semmost tilannetta että joku ois mulle, niinku työntekijä vankilasta ottanu esimerkiks yhteyttä niinku turvallisuusasioihin liittyen. ”

Vaikka ennakkotietojen saaminen on lähestulkoon ainoastaan kiinni työntekijän oma-aloitteisuudesta ja toiminnasta, eivät kaikki haastateltavat kokeneet tätä millään tavalla ongelmalliseksi. Vaikka tietojen saaminen saattaa välillä olla niukkaa, koettiin tämän aiheuttavan vain vähän ongelmia asiakastyöskentelyyn.

H6: *"Mut että kyl, kyllä suunnilleen tietää minkälainen henkilö on tulossa."*

H4: *"Joo kaikki on mun vastuulla. Sehän on mun vastuulla se valvonta. Ei kenenkään muun. -- Et sitte mä tuun sinne päin vastaan ja mielellään vankila tänne päin vastaan. Että se myöskin se valvonta edes alkais kunnolla. Että siitä päästäis luomaan jotain suhdetta, koska mä tuun työskentelee sen henkilön kanssa mahdollisesti monta vuotta."*

Asiakaskunnassa esiintyvä virkamiesvastaisuus saattaa luoda työturvallisuudelle riskitekijän. Haastateltavilta kysyttiin, onko virkamiesvastaisuutta nähtävissä heidän asiakaskunnassaan ja miten se ilmenee. Vastauksissa painotettiin jälleen vaihtelevuutta asiakkaiden välillä. Asiakkaiden virkamiesvastaisuus koettiin vain pieneksi osaksi suoritettavaa työtä ja sitä oli usein nähtävissä etenkin asiakassuhteen alussa. Pääosin virkamiesvastaisuutta ei koettu niin paljon, että se vaikuttaisi työntekijöiden turvallisuuteen. Haastateltavat kertoivat, että mikäli virkamiesvastaisuutta asiakkaassa on nähtävillä, kohdistuu se usein yleisesti kaikkiin virkamiehiin tai vaihtoehtoisesti muihin virkamiehiin. Mikäli virkamiesvastaisuutta kohdistettiin yhdyskuntaseuraamustyöntekijöihin, eivät he useimmiten kokeneet sitä millään tavalla uhkaavaksi.

H5: *"Osassa näkyy, osassa näkyy. Että kyllä mullakin on niitä asiakkaita ja se virkamiesvastaisuus ja yhteiskuntavastaisuus ehkä tulee aika vahvasti päälle."*

H8: *"No on jonkun verran joo (virkamiesvastaisuutta), mutta pääsääntöisesti ne (asiakkaat) asennoituu ihan ok. Eikä sekään niinku meihin sit välttämättä heijastu, et se saattaa sit heijastuu, tai niinku olla, et ne puhuu poliiseista ja muista viranomaisista. Enemmänkin."*

Virkamiesvastaisuudesta kysyttäessä yksi haastateltavista koki, etteivät vahvasti virkamiesvastaiset asiakkaat saavu tapaamisiin yhdyskuntaseuraamustoimistoihin. Hän koki, että suurin osa asiakkaista tulee tapaamisiin mielellään ja asiallisesti.

H6: *"Aika vähän. Et toki sit on jonku verran ja ne on sit, ne hankalimmat asiakkaat on tietysti niitä, joil on tämmösii asenteita, mutta mä luulen, että isoin osa meidän asiakkaista on sitä mieltä, et tääl on ihan kiva käydä ja*

täällä suhtaudutaan asiallisesti ja hyvin ja mä luulen, et ne joilla on virkamiesvastaisuutta, ni ne ei varmaan sit käy.”

Haastattelujen perusteella yhdyskuntaseuraamustoimistojen asiakaskuntaa on vaikea kategorisoida tietäntyyppiseksi. Yksilöiden välillä on suurta variaatiota riippuen esimerkiksi toimeenpanosta ja tehdystä rikoksesta. Kuitenkin asiakaskunnan moniongelmaisuus nousi vahvasti esiin. Esimerkiksi mielenterveys- ja päihdeongelmat, asunnottomuus ja työttömyys ovat usein läsnä yhdyskuntaseuraamusasiakkaan elämässä. Ennakkotiedot, joita työntekijät saavat ennen asiakassuhteen alkamista riippuvat niin ikään toimeenpanosta. Erittäin tärkeäksi nousi myös työntekijän oma-aloitteellisuus tiedon hankkimisessa.

8.1.1 Päihtyneiden asiakkaiden kanssa työskentely

Kysyttäessä haastateltavilta työskennelläänkö päihtyneiden kanssa, kuusi haastateltavaa vastasi, ettei työskennellä. Tarkasteltaessa osioita, on syytä pitää mielessä asiakaskunnan moniongelmaisuus ja se, että päihteet ovat valitettavan usein osa yhdyskuntaseuraamusasiakkaan elämää. Tarkasteltaessa käsiteltävää teemaa, on hyvä pitää mielessä myös eri toimeenpanojen reunaehdot. Suurin osa haastateltavista nostikin asiakkaan toimeenpanon merkityksen vahvasti esille teemaan liittyen. Mikäli asiakkaan toimeenpanon reunaehdot antavat myöden, saatetaan häntä nähdä myös päihtyneenä. Mikäli toimeenpano tulee suorittaa päihtetömänä, tällöin työntekijät pitävät tiukasti kiinni nollatoleranssista. Asiointikuntoisuus nousi esille monissa haastatteluissa.

Yksi haastateltavista mainitsi esimerkiksi valvontarangaistuksen tiukat kriteerit. Valvontarangaistuksen ollessa täysin päihtetön, ei päihtymistilanteissa ole muita vaihtoehtoja, kuin rangaistuksen keskeytyminen. Kuitenkin esimerkiksi vankilasta vapautuneiden valvonnassa tilanne on toinen. Asiakkaan päihtymistilasta riippuen, voidaan asiakas tarvittaessa käännäyttää ovelta ja antaa hänelle uusi tapaamisaika.

H1: ”Nyt täytyy muistaa, että valvontarangaistus, niin se on täysin päihtetön, ni jos tulee päihtyneenä, ni se on suurin piirtein tukipartio paikalle ja lähettään kotiin hakee laitteet pois ja se keskeytyy se rangaistus siihen. -- Se riippuu hirveen paljon rangaistuksesta, eli vankilast vapautuneiden kohdalla annetaan uus aika.”

Vastauksissa nostettiin esille toimeenpanon lisäksi myös tilanneriippuvaisuus eri asiakaskoh-
taamisten yhteydessä. Koettiin, että mikäli asiakas kykenee asioimaan toimistossa asiallisesti ja rangaistuksen ehdot mahdollistavat tämän, voidaan häntä tavata, vaikka hän saattaisikin olla päihtynyt. Haastatteluissa mainittiin useasti käsite; asiointikuntoisuus.

H8: *"Että no yhdyskuntapalvelus on se niinku ihan nollatoleranssi, valvottavat ne on asiointikuntosii oltava."*

H3: *"Tästä puhutaan tosi paljon tästä asiointikuntosuudesta niinku, että voidaanko ottaa vastaan vai eikö voida, mutta tota, toistaseks osa työntekijöistä ainaki ottaa."*

Asiointikuntoisuus nostettiin esille myös käytännön esimerkein. Yksi haastateltavista kertoi, että on asioinut asiakkaan kanssa, joka on selvästi tuoksunut alkoholilta. Asiakas on kuitenkin käytökseltään ollut asiallinen, eikä tuottanut ongelmia. Haastateltavan mukaan päihtymysasiiaan tulee kuitenkin kiinnittää tarkempaa huomiota, jotta toimeenpanon reunaehdot täyttyvät.

H5: *"Muutaman oon sillee ottanu, että on alkoholi tuoksunu, mutta ovat sanoneet, että ovat juoneet yhden ja sen on heistä nähnyt ja niinku selvästi kaikesta muusta toiminnasta, ettei ole päihtynyt, niin mä oon kyllä päästänyt. Se on ollut semmonen ehkä, missä on vähän lipsahtanut, mutta muuten kyllä tiukasti yritän pitää kiinni."*

Kolme haastateltavaa toi myös esille sen, että päihtyneen asiakkaan tapaaminen on tilanne-riippuvaista. Asiakas on saattanut olla esimerkiksi edellisenä iltana päihtyneenä, jolloin hän saattaa esimerkiksi haista alkoholilta vielä tapaamisen aikana. Se, jatketaanko tapaamista vai päätetäänkö se lyhyeen, riippuu työntekijästä ja siitä miten hän sen kokee. Haastateltavat toivat esille esimerkiksi valvottavien kanssa työskentelyyn liittyvät kokemukset. Haastateltavien mukaan valvottavien kanssa työskennellessä toimeenpanon reunaehdot sallivat päihtyneen käytön vapaa-ajalla, joten työntekijät voivat oman arvionsa mukaan päättää työskenneläkäänkö heidän kanssaan vai ei. Yksi haastateltavista kertoi esimerkiksi saattavansa työskennellä asiakkaan kanssa, joka on edellisenä iltana käyttänyt alkoholia. Hänen mukaansa, vaikka asiakas saattaakin haista alkoholilta, voidaan hänen kanssaan keskustella, mikäli hän on siitä huolimatta asiointikuntoinen. Usein myös päihtymystila tai asiakkaan alkoholi otetaan puheeksi tapaamisen aikana.

H6: *"Et varsinkin tietysti sitten valvottavat on sellasia, jota harvemmin testataan millään lailla ja toki jollain saattaa, joku saattaa olla, joku valvottava myös, et tulee esimerkiksi tulee krapulassa ja voi vähän haiskahtaa alkoholilta, mut jos vaikuttaa olevan asiointikunnossa, ni sit saatetaan siinä kyl keskustella jonku aikaa, et otetaan se asia puheeksi ja tapaaminen sit usein jää aika lyhyeksi. Sovitaan uus aika. Et se on tilanteesta riippuen."*

Neljässä haastattelussa tuli ilmi, että päihtyneiden kanssa saatetaan työskennellä myös työntekijän tietämättä asiakkaan olevan päihtynyt. Tällainen tilanne tulee kyseeseen etenkin huumeiden käyttäjien kohdalla. Näin saattaa tapahtua myös alkoholista päihtyneiden kanssa. Yksi haastateltavista huomautti, ettei huumausaineen vaikutuksen alaisena olevia asiakkaita välttämättä tunnista ilman huumeetestausta, minkä vuoksi he monesti pääsevät asiakastapamiseen normaalisti. Vaikka päihteiden käyttö onkin kiellettyä monien toimeenpanojen aikana, on sen toteaminen lähes mahdotonta, ellei se näy asiakkaasta ulkoisesti. Näissä tapauksissa työntekijä saattaa ottaa vastaan asiakkaan, joka on päihtynyt, mutta käyttäytyy silti asiallisesti.

H6: ”No toki se vähän riippuu tilanteesta, että tietysti, jos on päihtynyt muista syistä kuin alkoholista, ni sitä ei aina välttämättä huomaa ja varmaan sellasii henkilöitä nyt tässä käykin ja heidän kanssa varmaan kyllä työskennelläänkin.”

Myös toinen haastateltava mainitsi, että alkoholin vaikutuksen alaisena olevien asiakkaiden tunnistaminen on ajoittain hankalaa. Asiakas saatetaan ottaa vastaan normaalisti ja päihtymystila todetaankin vasta tapaamisen päätyttyä.

H1: ”Et pääsäsääntö, että niit ei, päihtyneitä ei tuoda tänne tiloihin. Joskus ne huomaa vast sitten, ku asiakas on viety pois, ni huomaa vast, että tota tuu käymään mun huonees, et haiseeks tääl sun mielest viina. Et monesti tapahtuu myös näin. Et me ei ees koko sen tapaamisen aikana huomata sitä, että hän on päihtynyt.”

Asiakkaan pitkäaikainen päihteiden käyttö saattaa myös vaikuttaa yhdyskuntaseuraamustoimistoissa asioimiseen. Päihtyneisyyttä on toisinaan lähes mahdotonta havaita ilman testaaamista. Päihtyneenä asioimista saattaa jatkua pitkäänkin, sillä asiakkaan päihdeongelma saattaa olla niin pitkälle edennyt, ettei selviä päiviä juurikaan ole. Yksi haastateltava kertoi asiakkaastaan, joka oli puolitoista vuotta asioinut aina päihtyneenä. Haastateltava kertoi kiinnittäneensä huomiota poikkeavaan käytökseen vasta, kun asiakas oli saapunut tapaamiseen selvin päin.

H9: ”Oli mul yksi valvottava, joka kävi mun luona varmaan puoltoista vuotta ja kerran se oli selvin päin ja mä ihmettelin, et mikä sul on, et onks kaikki hyvin. Sit se vast tapaamisen jälkeen sano, et mä oon selvin päin. No se se oli! Mut et niinku huomas sen eron siin käytöksessä, mut ku ei se aina olu silleen sekasin, et se niinku mitenkään niinku hirveesti näkyis päällepäin,

mut et kuitenki tiesin, et se on yleensä aina subutexin vaikutuksen alaisena, nii et sit se oli jotenki niin outo, mut et se oli selvin päin.”

Haastateltavat toivat myös esille tapaukset, joissa asiakkaan päihdeongelma on niin perusteellinen, ettei hänen elämässään ole juurikaan päiviä ilman päihteitä. Tällöin asiakasta saatetaan tavata jo pelkästään siitä syystä, että muuten kyseistä asiakasta ei tavattaisi koskaan. Koettiin, että toimeenpanon suorittamisen ja asiakkaan edun kannalta on tärkeämpää tavata asiakasta, vaikka hän olisikin päihtynyt. Tässäkin tilanteessa toimeenpanon reunaehdot ovat tärkein tekijä työntekijän päätökselle, miten toimia asiakkaan kanssa. Yksi haastateltavista toi esille kiristyneen rajan vetämisen päihtyneiden kanssa asioinnissa. Hän koki, että tapaa-miskäytännöissä on tapahtunut muutos tiukempaan suuntaan, eli herkemmin ilmoitetaan asiakkaalle, että tapaaminen peruuntuu päihtymyksen vuoksi.

H1: ”Mut et sit on tosissaan näitä, jotka ei ikinä oo selvinpäin. Ni kyl niit, kyl niit otetaan vastaan. Et tota kriminaalihuollon ajoilta meillä on tämä kuningasajatus, että asiointikuntoisuus. Mutta et mihin se, mihin ihmiset sen rajan vetää, ni sanotaan, et se on mun mielest se on tiukentunut, et vähemmän otetaan päihtyneitä vastaan nyt, kun mitä on aikasemmin otettu. Herkemmin ilmoitetaan, että ei käy nyt.”

Päihtyneiden kanssa asioimisessa huomioidaan myös yhdyskuntaseuraamustyön tarkoitus. Jos tavoitteena on sopeuttaa asiakas takaisin yhteiskuntaan, on ajoittain tarkoituksenmukaista myös tavata päihtyneitä asiakkaita. Asiakasta, jonka päihdeongelma on niin laaja, ettei hän koskaan asioi selvin päin, voidaan tavata jo senkin vuoksi, että häntä voitaisiin ohjata esimerkiksi päihdehuoltoon. Vaikka päihtyneen asiakkaan kanssa monien asioiden hoitaminen on lähes mahdotonta, haastatteluista ilmeni, että asiakasta saatetaan jo lyhyissä keskusteluissa motivoida päihdehuollon puolelle ja ohjata oikeaan suuntaan.

H3: ”No se sääntö on tavallaan, et ei saa ottaa koskaan, mut sitte, jos se tavoite on kuitenkin siinä, että yritettäis ohjata sinne päihdehuoltoon ja yritetään niinku kiinnittää sinne yhteiskuntaan ja sopeuttaa takasin, niin tavallaan sit joskus katotaan, et se on parempi, et se käy tossa ja silloin päästään niinku jututtaa ja ehkä hoitaa jotain asioita.”

Yksi haastateltavista kertoi myös mahdollisuudesta järjestää valvontatapaamisia muualla kuin yhdyskuntaseuraamustoimiston tiloissa. Mikäli asiakkaalla on vakava päihdeongelma ja häntä ei haluta tavata yhdyskuntaseuraamustoimistossa, on mahdollista järjestää asiakastapaaminen esimerkiksi päihdehuollon toimipisteessä.

H5: *”Jos nyt esimerkiksi ois täysin alkoholisoitunut ihminen, ni kyllähän sitten yrittäis esimerkiksi tapaamiset järjestää vaikka tuolla päihdehuollon paikassa tai vastaavaa, mutta en ottais tänne valvontakäynnille missään tapauksessa.”*

Mikäli asiakas saapuu asiakastapaamiseen selvästi päihtyneenä, pyritään usein hänen tapaamisensa päättämään jo ennen kuin se on alkanut. Asiakas saatetaan pysäyttää käyttämällä hyödyksi esimerkiksi ovipuhelinjärjestelmää, jonka avulla asiakkaan saapuminen varsinaisiin vastaanottotiloihin saadaan estettyä. Tällöin työntekijällä on mahdollisuus käydä ulko-ovella keskustelemassa pikaisesti asiakkaan kanssa ja sopimassa uusi aika. Näissä tilanteissa keskustelu kuitenkin nähtiin enemmänkin päihdehuoltoon ohjauksena, eikä itse yhdyskuntaseuraamustyöskentelynä. Enemmistö haastateltavista myös kertoi mahdollisuudesta asiakkaan puhalluttamiseen, mikäli toimeenpanon reunaehdot sitä vaativat. Asiakas saatetaan puhalluttaa jo ovella, mikäli häntä ei haluta päästää toimistotiloihin. Vaihtoehtoisesti, päihtymystilan salliessa, asiakas voidaan myös puhalluttaa hänen jo päästyä yhdyskuntaseuraamustoimiston tiloihin.

H2: *”Ku kaikki asiakkaat tulee ton ala-aulan kautta, nii jos asiakas on siinä jo selkeesti päihtyny, nii sitte päätetään jo siinä se työskentely, joskus asiakas saattaa olla silleen, et otetaan tänne ylös ja puhallutetaan, mut et kyl se päättyy sitte. Jonkin verran ehkä käydään semmonen lyhyehkö keskustelu, riippuu tietysti hirveesti siit asiakkaan tilanteest, et jos on tarvetta vaikka ihan täst suoraan ohjata jonneki katkolle tai muuta, nii aina semmonen, mut että ei siihen omaan työskentelyyn lähetä. Et enemmän semmost hoitoon ohjausta.”*

Yksi haastateltava kertoi esimerkkitapauksen asiakkaasta, joiden tapaaminen on peruuntunut päihtymystilan vuoksi. Haastateltavan mukaan äärimmäisissä päihtymystiloissa asiakkaan ymmärrys voi olla niin alhaisella tasolla, ettei hän tiedä missä hän on. Hänen mukaansa eräs asiakas on saapunut yhdyskuntaseuraamustoimistoon ja kuvitellut olevansa ravintolan tiskillä. Tällaisissa tapauksissa haastateltavan mukaan ei ole muuta mahdollisuutta, kuin peruuttaa tapaaminen ja ohjata asiakas ulos toimistosta.

H7: *”Yks oli niin kännissä, et se luuli et toi, ku siin on se puu tossa ku tullaan aulaan ja ne lasit, et se on baaritiski, et se on baaritiskillä. Eihän sitä tietystikään nähty.”*

Huolimatta siitä, että enemmistön mukaan haastateltavista päihtyneiden kanssa ei työskennellä, riippuu se toimeenpanosta, tilanteesta ja työntekijästä. Mikäli asiakas saapuu toimistol-

le selvästi päihtyneenä, ei häntä tällöin useimmiten oteta vastaan. Kuitenkin esimerkiksi huumeiden käyttäjistä on usein vaikea sanoa milloin he ovat päihteiden vaikutuksen alaisena, jolloin työntekijän saattaa olla vaikea tunnistaa tilannetta. Haastateltavien mukaan päihtyneiden kanssa työskennellessä tulee ottaa huomioon toimeenpanon merkitys, työn tarkoitus sekä oma kokemus. Mikäli toimeenpanon reunaehdot antavat periksi, saattaa työntekijä halutessaan työskennellä myös lievästi päihtyneen asiakkaan kanssa. Monissa tapauksissa asiakkaan päihdeongelma voi olla niin perusteellinen, ettei asiakas ole päivääkään ilman päihteitä. Tällöin voidaan asiakasta tavata ja esimerkiksi motivoida päihdehuollon piiriin. Raja siinä, milloin tapaaminen peruutetaan päihtymystilan vuoksi, riippuu työntekijästä ja hänen kokemuksestaan.

8.2 Rakenteelliset turvallisuusratkaisut

Työturvallisuuden laajemman ymmärtämisen vuoksi kartoitimme myös haastateltavien kokemuksia rakenteellisista turvallisuusratkaisuista. Vaikka tutkimuksemme pääteemana onkin haastateltavien subjektiivinen kokemus työturvallisuudesta, on tärkeää tarkastella rakenteellisia ratkaisuja, kuten työskentelytilojen fyysisiä ominaisuuksia sekä hälytysjärjestelmää ja niiden merkitystä turvallisuustekijänä.

8.2.1 Työhuoneet ja asiakkaan saapuminen

Toimistojen rakenteellisiin turvallisuusratkaisuihin liittyen, haastatteluissa kysyttiin asiakkaan vastaanottoprosessista ja siitä, kuinka se on kyseisessä toimistossa hoidettu. Asiakkaiden vastaanottaminen toimii jokaisessa toimistossa pääosin samalla tavalla, pienistä eroista huolimatta. Asiakkaat ilmoittautuvat toimiston ulko-ovella ovipuhelimen välityksellä, jonka jälkeen hänet päästetään sisään rakennukseen. Tämän jälkeen työntekijä hakee asiakkaan aulasta omaan toimistohuoneeseen, jossa tapaaminen järjestetään. Toisinaan asiakasta saatetaan tavata myös muissa tiloissa, kuten erillisessä vastaanottotilassa tai ryhmähuoneessa. Jokaisessa toimistossa asiakkaan vastaanottamisessa on huolehdittu jollakin tapaa, ettei asiakas pääse suoraan kulkemaan yhdyskuntaseuraamustoimiston tiloihin. Ensimmäisenä esteenä toimii lukittu ovi, jonka yhteydessä on ovipuhelin. Tämän lisäksi jokaisessa toimistossa on vielä yksi ovi, josta asiakas ei itse pääse tulemaan sisälle vaan työntekijän täytyy hänet päästää varsinaisiin toimistotiloihin.

Rakenteellisiin turvallisuusratkaisuihin sekä turvalaitteisiin liittyen haastateltavilta kysyttiin mahdollisesta kameravalvonnasta toimistojen yhteydessä. Haastatteluiden perusteella kameravalvonta on olemassa lähinnä kulunvalvonnan vuoksi. Jokaisessa toimistossa on kamera sekä ovipuhelin lukitun ulko-oven yhteydessä, jotta sisälle pyrkivää asiakasta voidaan haastatella tarvittaessa ennen sisääntuloa. Näin voidaan estää esimerkiksi selkeästi päihtyneiden asiak-

kaiden sisälle pääseminen. Asiakkaat ilmoittavat ulko-ovella nimensä ja asiansa, ennen kuin heidät päästetään sisälle. Tämän kameran lisäksi, riippuen toimistosta, kameravalvontaa on myös sisätiloissa.

Kolme haastateltavaa toi esille ongelmia, joita kameravalvonnassa on havaittu. Yksi haastateltavista koki ulko-oven yhteydessä olevan kameran riittämättömäksi kulunvalvonnan kannalta. Kamerasta on hänen mukaan mahdollista valvoa kulkemista, mutta tarkempaa tietoa sisään tulevista sillä ei saa. Hänen mukaansa asiakkaat eivät ole esimerkiksi tunnistettavissa kameran kautta.

H5: *"Et en mä tiedä, mikä se funktio lopulta siinä, onhan se hyvä olla, luohan se sellasta varmuutta, että siinä pystyy vähän kattoo, ketä siinä on tuossa, mutta niit ois hyvä olla jossain muuallakin -- kaikkihan näyttää samalta tuolla ulko-ovella. Huppari päässä ja tällee niin poispäin, ni ei niitä erota yhtään."*

Haastatteluissa nousi epäkohtia myös esiin liittyen asiakkaan vastaanottamiseen. Neljä haastateltavaa toi esiin ongelman kulunvalvonnassa, sillä samalla ovenavauksella pääsee monesti useita asiakkaita sisään. Varsinaisia uhkatilanteita tämän ei koeta aiheuttavan, mutta asia on mietityttänyt monia työntekijöitä. Toimistoon joudutaan tällöin ottamaan henkilö, jonka sen hetkisestä kunnosta ei ole välttämättä mitään tietoa.

H7: *"Joo, kyllä se on ihmetyttänyt minua, että se on mahdollista, että sieltä pääsee ihan vaan. -- Että yhtäkkiä summeri voi soida tossa ja eihän meil oo täs toisessa ovesa mitään mahdollisuutta kysyä kuka sä oot."*

H2: *"No se aiheuttaa vaan semmost hämminkii tääl, et kenen asiakas tuol nyt istuu, et sitä vähän pähkäillään, et minkä näkönen se on ja sitte toki käydään kysymässä. Et kyl siihen reagoidaan heti, jos siel on niinku enemmän porukkaa."*

Haastateltavilta kysyttiin kysymyksiä liittyen myös heidän toimistohuoneisiinsa ja näiden turvallisuuteen liittyviä asioita. Esille nostettiin esimerkiksi huoneen äänieristys ja pako-ovi. Haastatteluissa käy ilmi, että pääosin haastateltavien toimistohuoneet ovat samanlaisia toisiinsa nähden. Asiakkaan ja työntekijän tuolien välissä on jonkinlainen pöytä, joka estää suoran kulkemisen työntekijän puolelle. Työntekijän takana tai sivulla on pako-ovi viereiseen huoneeseen. Huoneiden äänieristys sen sijaan herätti mielipiteitä sekä puolesta että vastaan. Äänieristystä kuvaillaan siten, että normaali puhe ei kuulu viereisiin huoneisiin, mutta mikäli ääntä korotetaan, huomataan se varmasti viereisessä ja muissa huoneissa. Siinä, miten ää-

nieristys kuitenkin koettiin, oli suurta variaatiota. Pääosin äänieristystä kuvailtiin heikoksi, mutta haastateltavat näkivät asiassa kaksi puolta.

H6: ”Äänieristys vois olla parempi. Et sanotaan, että täs semmonen normaallikeskustelu ei täältä niinku mihinkään kuulu, jos ovet on kiinni, mut et sitte tänne huoneeseen kuuluu ääniä tuolta käytävältä. Et siinä mielessä vois olla paremmin, mut toki turvallisuuden kannalta se nyt on hyvä, ettei se ole. Ehkä se ei vois olla toisaalta sitten sen parempi koska täytyyhän sit täältä kuuluu se, jos täällä tulee joku tilanne. Missä täytyy sit kuuluu täältä ulospäin. Et se on kaksipiipunen juttu.”

Noin puolet haastateltavista piti heikkoa äänieristystä turvallisuuden kannalta hyvänä asiana, sillä mikäli jokin konflikti työntekijän ja asiakkaan välillä tapahtuu, kuulevat muut työntekijät sen välittömästi. Toisaalta äänieristyksen koettiin olevan tarpeeksi hyvä, että normaali puhe ei kuulu viereiseen huoneeseen. Haastateltavien mukaan turvallisuutta ajatellen on tärkeää, että kovaäänisempi puhe kuuluu joko viereiseen huoneeseen tai käytävälle. Näin ollen uhkantilanteessa oikeaan huoneeseen on helpompi löytää tai asiakkaan käyttäytyessä aggressiivisesti voivat työkaverit esimerkiksi koputella ovelle, ennen kuin työntekijän tarvitsee painaa hälytysnappia.

H9: ”Ja sit ku tää äänieristys on mikä on, nii kyl täällä niinku aika helposti huomaa, et onks se väärä hälytys vai ei. Tai jos jossain tapahtuis, nii se kuuluis kyl niinku tosiaan aika hyvin.”

H7: ”Mä en kuule, mitä he puhuu, eikä he kuule, mitä mä puhun, et se on ok. Ja se on hyvä. Ja sitten ku rupee korottaa vähän ääntä tässä ni, sit mä huomaan heti, et jengi rupee tos ravaamaan.”

Kaksi haastateltavista koki, että heikko äänieristys on osittain turvallisuutta edistävä tekijä, mutta toi kuitenkin esiin myös sen huonot puolet. Heikon äänieristyksen koettiin olevan turvallisuutta vähentävä tekijä siten, että se saattaa provosoida asiakasta, mikäli hän kokee luottamuksellisuuden heikentyvän. Asiakkaan ja työntekijän välinen keskustelu saattaa kuulua viereisiin huoneisiin, mikä saattaa paitsi häiritä molempien työntekijöiden asiakastapaamista, mutta myös vaarantaa salassapitovelvollisuuden ja provosoida asiakasta.

H5: ”Kyllähän siis mun viereiseen huoneeseen kuullaan kyllä kaikki läpi siitä keskustelut yleensä. Ja mulla ei oo ees äänieristettyä ovea. -- No ei se huono juttu, vaan tiettenkin, jos näitä turvallisuusasioita mietitään, niin onhan se hyvä asia, että sit toisaalta kuulee, jos siel alkaa tapahtuu jotain. Tai sil-

leen no huono se siinä on, että nää välillä häiriintyy sitten, jos on toisella hirveen äänekäs asiakas toisella puolen, toisella todella hiljanen, sitte kuulaaan ne, et siin on ehkä se vaitiolovelvollisuus tai se salassapitovelvollisuus siinä rikkoontuu.”

Toinen heistä kuitenkin koki, että heikon äänieristyksen tuomat edut olivat yhdyskuntaseuraamustyössä merkityksettömiä, sillä uhkatilanteita ei oikeastaan tapahdu. Hänen mielestään asiakaslähtöisyys on työssä tärkeintä, minkä vuoksi äänieristyksen tulisi olla parempi. Salassapitovelvollisuuden ja luottamuksellisuuden toteutumisessa on tärkeää, että asiakkaan ja työntekijän keskustelu ei kuulu viereiseen huoneeseen tai käytävälle, jossa saattaa kulkea myös muita asiakkaita.

H9: ”Jos joku rupeis riehumaan, nii sillon se on tietty sinänsä hyvä, että kuulee ainaki, mut, että ku semmost nyt sattuu niin äärimmäisen harvoin, nii ei sillä sen kannalt oo mun mielestä oikeestaan mitään merkitystä sinänsä. Tärkeempää, koska se kumminki voi sit taas provosoida, jos asiakkaatki huomaa, että heidän asiat raikuu täällä ympäri käytäviä.”

Jokaisen haastateltavan toimistuhuoneessa on pako-ovi viereisen työntekijän huoneeseen, mikä koettiin turvallisuutta lisäävänä tekijänä. Huoneiden sisustus on järjestetty myös mahdollisuuksien mukaan niin, että esteetön poistuminen pako-oven kautta on mahdollista. Kaksi haastateltavista toi esille sen, että huonekalut on järjestetty huoneisiin niin, että työntekijällä on pako-ovelle lyhyempi matka, kuin asiakkaalla ja että pako-oven edessä ei saa olla huonekaluja.

H8: ”Meil on kaikilla pako-ovet ja sitte niinku huonekalut on asetettu niin, että pääsee itte nopeammin pako-ovesta ulos, ennen ku se asiakas ehtii siihen mukaan.”

H1: ”Ja se että pako-ovi, yhenkään pako-ovien edessä ei ole tuoleja.”

Yksi haastateltava toi kuitenkin esiin ongelman, mikä hänen huoneensa pako-oveen liittyy. Hän koki, ettei huoneesta poistuminen ole niin ongelmaton, kuin sen toivoisi mahdollisessa konfliktitilanteessa olevan. Ovi aukeaa hänen huoneeseensa päin, jolloin nopeasti huoneesta poistuminen hankaloituu huomattavasti. Ovien auetessa vain yhteen suuntaan on toisen henkilön poistuminen uhkatilanteessa huomattavasti hitaampaa. Työntekijä voi joutua avaamaan oven itseään päin, minkä vuoksi asiakkaalle jää enemmän aikaa lähestyä työntekijää.

H3: *"Se on vähän silleen, et jos mä oon vaikka mun huoneessa, niin se aukee tavallaan niinku muhun päin se ovi, et tavallaan Pirjo (nimi muutettu), joka on mun naapuri, nii sen on helppo tulla sinne mun huoneeseen, mut sitte mun ei välttämät nii helppo tulla Pirjon huoneeseen, ku mä joudun avaa sen ja se asiakas saattais ihan hyvin ehtii siin tulla."*

Kaksi haastateltavaa toi esille sen, että toimistohuoneiden sisustusta on pyritty suunnittelemaan niin, ettei myöskään se loisi uhkaa asiakastapaamisessa. Tietosuojaan vuoksi työntekijän tietokone on sijoitettu siten, ettei asiakkaalla ole mahdollisuutta nähdä ruutua. Esille nousi asioita liittyen suuriin ja epävakaisiin huonekaluihin, kuten vaatekaappeihin, tavaroiden säilyttämiseen ja huonekalujen järjestykseen. Yhden haastateltavan mukaan huoneissa ei ole huojuvia kaappeja, joita asiakkaan olisi helppo kaataa suuttuessaan, eikä ylimääräisiä huonekaluja, joita heitellä. Pöydät myös pyritään pitämään tyhjänä irtotavaroista, joita voisi heittää helposti. Esimerkiksi kukkaruukut, sakset ja kirjat nousivat esille haastatteluissa. Yksi haastateltavista huomautti, että täysin turvallista huonetta on mahdoton suunnitella, mutta pienillä toimilla turvallisuutta saadaan edistettyä.

H1: *"Ei sellasta huonetta saa tehty mis ei käden ulottuvilla olis heitettävää tavaraa, mutta pyritään sillee että ei jätetä saksia tai kukkapurkkii, siihen niinku suoraan asiakkaan naaman eteen."*

Muista rakenteellisista turvallisuusratkaisuista, yksi haastateltavista nosti esille toimistohuoneiden maitolasi-ovet, jolloin muiden paikallaolijoiden on mahdollista nähdä toimistohuoneeseen sisälle. Hän koki tämän olevan turvallisuutta lisäävä tekijä. Haastateltavan mukaan maitolasi ovi tarjoaa asiakastilanteeseen rauhaa, sillä se ei ole täysin kirkas, mutta luo kuitenkin turvallisuutta, sillä ulkopuolelta on mahdollista nähdä, mikäli toimistossa on asiakas.

H1: *"Sit tää maitolasiovi on itseasias semmonen niinku turvallisuustekijä mikä, minkä mä ainakin itte koen hirveen mukavaks, että ihmiset näkee tota läpi et siel on joku."*

Pääosin haastateltavat kokivat, ettei asiakkaan saapumisessa ole ongelmia. Prosessi, jonka kautta asiakas saapuu kadulta työntekijän huoneeseen, koettiin pääosin hyvänä, mutta pieniä ongelmia kuitenkin löytyi. Suurimpana ongelmana koettiin kameravalvonnan heikkous, sekä ovista livahtaminen. Kameroiden kautta ei ole mahdollista tunnistaa asiakasta, vaan se enemmänkin tarjoaa tietoa esimerkiksi ovelle olevien ihmisten määrästä. On myös mahdollista, että toisen asiakkaan ilmoittautuessa ovelle, toinen seuraa hänen perässään. Tällöin työntekijöiden on mahdotonta tunnistaa, kuka rakennukseen on tullut sisälle. Asia on mietityttännyt monia työntekijöitä, mutta ei aiheuta heidän mielestään suurempaa turvallisuusriskiä.

Yleisesti ottaen haastateltavat kokivat huoneidensa äänieristyksen heikoksi. Kuitenkin osa näki asiassa myös positiivisen puolen. Heikon äänieristyksen nähtiin olevan turvallisuutta edistävä tekijä, sillä tällöin ulkopuolelle kuuluu, mikäli asiakas alkaa korottaa ääntään. Osa haastateltavista koki kuitenkin, että heikko äänieristys saattaa myös provosoida asiakasta, mikäli hän kuulee viereisestä huoneesta puhetta tai hänen puheensa kuuluu toimiston ulkopuolelle.

Huoneiden muuhun turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota rakenteellisin ratkaisuin. Jokaisessa huoneessa on pako-ovi, mikä pääosin koettiin hyvänä asiana. Sen toiminnassa silti on ongelmia, sillä oven avautuminen työntekijää kohti hidastaa huoneesta poistumista merkittävästi. Kuitenkin huoneiden sisustus on pyritty järjestämään niin, että työntekijällä on ovelle lyhyempi matka, kuin asiakkaalla ja ettei asiakkaan käden ulottuvilla olisi heitettäviä tavaroita.

8.2.2 Ennakointi asiakkaiden vastaanotossa

Yhdyskuntaseuraamustoimistoon saapuvia asiakkaita saattaa olla odotustilassa useita samaan aikaan. Haastatteluissa pyrittiin selvittämään, luoko tämä tilanne jonkinlaista uhkaa ja onko tilannetta otettu millään tavalla huomioon turvallisuutta ajatellen. Asiakkailla saattaa olla keskinäisiä riitoja johtuen esimerkiksi jengiläistaustasta tai tehdystä rikoksesta. Kaikki haastateltavat kertovat, että asiakkaiden mahdolliset keskinäiset konfliktit otetaan huomioon, mikäli se vain on mahdollista. Suurempia konflikteja ei toistaiseksi asiakkaiden välillä ole sattunut, mutta niiden mahdollisuus otetaan selvästi huomioon.

Mahdollisia asiakkaiden välisiä suhteita pyritään selvittämään asiakkuuden alkuvaiheessa. Asiakailta joko kysytään, onko heillä tarvetta väistää tiettyä henkilöä tai he tuovat sen itse esiin. Selkeimmin asiakkaiden väliset kiistat ja niiden vaikutus yhdyskuntaseuraamustoimiston toimintoihin tulee esille puhuttaessa romaniasiakkaista. Neljä haastateltavaa nosti kyseisen asiakasryhmän esille asiasta kysyttäessä. Haastateltavien mukaan asiakas joko itse tuo asian esille tai häneltä saatetaan siitä kysyä. Kyseiset haastateltavat kertoivat käytännöstä, että varattaessa tapaamisaika romaniasiakkaalle, on aina ilmoitettava muille työntekijöille, jotta samaan aikaan ei varattaisi aikoja muille romaneille.

H5: *"No sillä tavalla varaudutaan esimerkiks, että ei varata ikinä samaan aikaan romaneille -- se ois jokasen henkilön vastuulla, että ilmottais sit aina, jos on tulossa romaniasiakas, ni sit ei varata toista romaniasiakasta samaan aikaan kellekään muulle."*

H2: *"No meil on silleen, et esimerkiks romanit, ku niil aika paljon näit väistämisvelvollisuuksii, nii me aina kysytään, et onks jotakin semmosii henkilöitä ja he kyllä aika niinku itseki tuo sen, nii sit meillä sisäisesti sähköpos-*

tin kautta lähetetään viestii, et mille päivälle on varattu kellekin aika ja sit toivotaan, et siihen samaan ei oteta.”

Yksi haastateltava toi myös esille, että heidän toimistossaan romaniasiakkaiden kanssa työskentely painottuu tietyille työntekijöille, jotka keskenään sopivat tapaamisajoista ja tiedotavat toisiaan. Työskentelyn painottuessa tietyille työntekijöille, myös työntekijät itse saatavat tietää mahdollisista väistämivelvollisuuksista, mikä helpottaa mahdollisten ongelmatilanteiden ennakoinnissa.

H1: ”Meil on pari työntekijää, jotka tekee enemmän romaneitten kans töitä, ni he kyllä tietää, että tää ei voi olla ton kanssa samaan aikaan. Ja he järjestää ne työnsä silleen, että ei oo samaan aikaan.”

Romaniasiakkaiden lisäksi, myös jengiläisyys saattaa aiheuttaa tilanteen, jolloin asiakastapaamisia tulee suunnitella tarkemmin. Noin puolet haastateltavista toi esille käytännöt jengiläisten kanssa työskennellessä. Heidän mukaansa ongelmatilanteisiin varaudutaan välttämällä varaamasta aikoja kahdelle jengiläiselle samaan aikaan. Yksi haastateltavista kertoi, että jengiläisille pyritään sopimaan aikoja eri päiville, jotta mahdollisilta väkivaltatilanteilta välttyttäisiin. Toinen haastateltava kertoi, että myöskään heidän toimistossaan ei kahdelle jengiläiselle varata tapaamista samaan aikaan. Hän kuitenkin toi ilmi, että ennakointi ei koske pelkästään jengiläisiä. Hänen mukaansa kaikilta asiakkailta kysytään onko tarvetta välttää näkemästä tiettyjä henkilöitä, jolloin asia myös otetaan huomioon.

H5: ”Kaikiltahan asiakkailta kysytään, että onks ketään semmosta niinku ketä tietäis tai ketä niinku, sanoo vaan nimiä kenen kanssa ei voi olla samoissa tiloissa, mut kyllähän jengiläisten puolelta silleen, että ei niitä nyt oteta samaan aikaan.”

H3: ”Sit on joskus muuten sellasii, et jos tietää vaikka on kaks jengiläistä samaan aikaan asiakkaina, ni sit on jotain sellasii, et vaik tiedetään, et ne ei saa nähdä toisiaan, ni sit pyritään, et annetaan vaik eri viikolle ajat tai jotenkin eri päiville. -- Jos niist tiedetään, nii otetaan huomioon, että ei anneta niinku aikoja just samaan aikaan, ettei voi syntyä sellast tilannetta, et ne alkaa tos tappelee tai jotain.”

Muutamassa haastattelussa tuli ilmi myös, että asiakkaiden odotusaula pyritään pitämään mahdollisimman tyhjänä. Asiakkaat on tarkoitus noutaa tapaamiseen mahdollisimman nopeasti, niin, ettei aulassa joutuisi odottamaan kauaa. Kaksi haastateltavaa kertoi käytännöstä,

että odotustilassa saisi olla maksimissaan kolme tai neljä asiakasta samaan aikaan, jolloin työntekijöitä jo kehoitetaan hakemaan oma asiakkaansa työtilaansa.

H8: *"Ku meil on tietyt kellonajan milloin huomaa, että kaikki tykkää silloin varata aikoja. Ni sit nopeesti kyl haetaan, ettei odotuteta turhaan, et sit ku huomaa, et nyt siel rupee ole kolme asiakasta, et käykääs hakee omanne pois."*

Yhden haastateltavan mukaan odotustiloissa ei myöskään saa olla henkilöitä, jotka eivät ole tulossa tapaamiseen. Joillakin asiakkailla on tapana jäädä odottamaan tuttavaansa, joka on tapaamisessa, mutta nykyisin asiaan kiinnitetään enemmän huomiota. Ulkopuolisia henkilöitä tai asiakkaita, joiden tapaaminen on päättynyt, pyydetään poistumaan ja odottamaan ulkopuolella.

H1: *"Me yritetään, tai siitä ohjataan, siihen on oikeestaan kiinnitetty tosi paljon nyt huomiota, et siihen asiakastilaan ei sais jäädä odottamaan ketään kavereita. Eli asiakastilassa odottaa vain ne, jotka ovat meidän asiakkaita tai tulossa meidän työhuoneeseen siis."*

Vaikka mahdollisia ongelmatilanteita pyritäänkin välttämään, ei se aina ole mahdollista. Työntekijät eivät aina voi tietää, mikäli joidenkin asiakkaiden välillä on konflikteja. Etenkään, mikäli he eivät sitä tuo itse esille. Kaksi haastateltavaa kertoi, että ongelmatilanteita pyritään ennakoimaan mahdollisuuksien mukaan, mutta kaikkia tilanteita ei pystytä ennakoimaan. Asiakas ei välttämättä halua kertoa konflikteistaan muiden asiakkaiden kanssa.

H9: *"Ku ei voi tietää kel on riitoi kenenki kaa. Mut tietysti sit, jos se on niinku järjestäytyneeseen rikollisuuteen kuuluu, nii kyl me niitä sit pyritään niinku kattelemaan, ettei oo sitte kahen eri liiviporukan miehii sitte samaa aikaa siellä. Mut että ku ei niit aina vaan voi ennakoidakaa."*

Yksi haastateltavista kertoi myös, että mahdollisia ongelmatilanteita voidaan ehkäistä, vaikka ne eivät olisikaan ennalta tiedossa. Haastateltavan mukaan asiakas voidaan saattaa toisesta ovesta ulos, mikäli odotustilassa on henkilö, jota asiakas ei halua tavata. Hän kertoi myös, että asiakas voidaan noutaa ulkoa, ettei hänen tarvitse jäädä odotustilaan odottamaan.

H1: *"Ni sitte joskus, kun nähdään, että nyt sinne tuli semmonen asiakas, ni voidaan päästää toisesta ovesta ulos, ettei tarvi viedä tuolta kautta. Joskushan meillä asiakas ei halua, että joku muu tietää, et he on vapautunu, ni käydään hakee sitte, ku tulee soitto, et nyt se on tulos, tai asiakas saattaa*

soittaa valvojalle tuolta ulkoo, et mä oon nyt tulossa, ni käydään suoraan hakee, et ei tarvi jäädä istuu odottaa tonne.”

Toistaiseksi yhdyskuntaseuraamustoimistoissa ei ole juuri ollut ongelmia asiakkaiden välillä. Vain yhdessä haastattelussa tuotiin esille konflikti, joka oli sattunut kahden asiakkaan välillä. Kyseinen tilanne oli tapahtunut niin, ettei sitä olisi voitu mitenkään ennakoida. Muuten haastatteluissa nousi esille mielipide siitä, että vaikka asiakkaiden välisiin tilanteisiin varaudutaan, eivät ne juurikaan huolettaneet työntekijöitä. Erään haastateltavan mukaan vakaviin konflikteihin ei ole tarvetta varautua, koska niitä ei tapahdu.

H4: ”Ei me semmosiin etukäteen valmistauduta, koska ei semmosia oikeestaan tapahdu ikinä tai oo tapahtunukaa. Ettei tää oo se paikka missä niitä ratkotaan. Kai ihmiset tietää, mihin ne on tulossa. Ei täällä kannata niinku kameroitten ja virkamiesten eessä ruveta söhlää mitään.”

Toimistoissa varaudutaan mahdollisiin asiakkaiden välisiin konflikteihin niin hyvin, kuin se on mahdollista. Asiakkaita ei istuteta turhaan aulassa odottamassa, vaan heidät ohjataan mahdollisimman pian eteenpäin työntekijöiden toimistoihin. Asiakkaille annetaan myös mahdollisuus väistää muita asiakkaita näin halutessaan, esimerkiksi ohjaamalla ulos toista kautta tai sopimalla tapaamisaika suunnitellusti. Tapaamisaikojen sopimisessa painottuu haastattelujen mukaan kaksi erityisryhmää; romaniasiakkaat ja jengiläiset. Näihin ryhmiin kuuluvien asiakkaiden kanssa tulee ottaa huomioon erityisellä tarkkuudella se, kenen kanssa he voivat olla samassa tilassa. On kuitenkin selvää asiakasvolyymien ollessa suuri, ettei kaikkien asiakkaiden välisiä suhteita voida ottaa huomioon. Mikäli asiakas ei itse tuo ongelmia esiin, ei tällöin myöskään voida varautua mahdollisiin konflikteihin.

8.2.3 Työskentely toimiston ulkopuolella

Yhdyskuntaseuraamuksiin liittyen työntekijät tapaavat toisinaan asiakkaitaan muualla kuin omalla toimistollaan. Tapaamisia sovitaan esimerkiksi kahviloihin ja eri toimijoiden luokse, kuten A-klinikalle. Normaalissa toimistotyöskentelyssä apua saadaan hälytysjärjestelmän kautta, minkä vuoksi oli tärkeää selvittää, kuinka työntekijän turvallisuudesta on huolehdittu toimiston ulkopuolella järjestettävissä asiakastapaamisissa. Haastatteluissa kysyttiin kuinka tällaisten tapaamisten aikana työntekijöiden turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota.

Haastateltavat kokivat, että tärkein yksittäinen turvallisuustekijä ulkopuolisissa tapaamisissa on muiden ihmisten läsnäolo. Työntekijät ovat joko työparin kanssa tapaamisessa tai tapaavat asiakkaan paikassa, jossa on muita ihmisiä. Pääosin toimiston ulkopuoliset tapaamiset ovatkin julkisissa paikoissa, kuten kahviloissa tai asiakkaan palvelupaikalla. Mikäli työntekijät kokevat

turvallisuutensa olevan uhattuna, voivat he myös tarvittaessa ottaa parityöskentelyn käyttöön.

H9: *"Jos mä kokisin, että mun turvallisuus vois olla jollain tapaa vaarassa, jos mä lähen jotain tapaamaan, nii ensinnäki mä otan toisen työkaverin mukaan tai sitte just vähintäänki tapaisin asiakkaan julkisel paikalla ja kertoisin varmasti jolleki."*

Viisi haastateltavaa mainitsi sen, että asiakasta ei mennä tapaamaan yksin tämän kotiin. Mikäli kotikäynnille lähdetään, tulee sen tarpeellisuutta harkita tarkkaan. Jos työntekijä kokee kotikäynnin olevan tarpeellinen, on hänen otettava mukaan joko työpari omasta toimistostaan tai esimerkiksi verkostotyön kautta toinen työntekijä. Vain yhden haastateltavan mukaan kotikäyntejä voi tehdä myös yksin.

H1: *"Sen verran on huolehdittu, et kotikäynneille ei koskaan mennä yksin. Et ne sovitaan aina, et sinne mennään aina yhdessä."*

H6: *"Mut et toki kotikäyntejä nyt pyritään välttämään aikalaila. Itse en oo koskaan ollu yhdelläkään kotikäynnillä, mut et esimerkiksi semmosille ei missään tapauksessa mennä yksin."*

Työpaikalta asiakastapaamisiin poistuvien työntekijöiden turvallisuuteen liittyen haastatteluisissa kysyttiin, ollaanko itse toimipisteellä tietoisia, missä kukakin työntekijä milloinkin liikkuu. Seitsemässä haastattelussa nostettiin esille toimistojen päivystystoiminnan yhteydessä olevat kulunvalvontataulut, jonne tulee merkitä, mikäli poistuu työpaikalta. Taulujen käytössä on kuitenkin niin yksilökohtaisia kuin toimistokohtaisia eroja. Pääosin taululle merkitään, mikäli on paikalla tai vaihtoehtoisesti poissa. Osassa vastauksissa kerrottiin tauluun merkittävän tarkemmin esimerkiksi sijainti ja työntekijän aikataulu, mikäli tämä on poissa. Yleisesti ottaen haastatteluisissa painottui kuitenkin mielipide, jonka mukaan päivystystaulun käyttö on summittaista, eivätkä kaikki siihen muista poissaolojaan merkitä.

H7: *"Ja sit meiän pitää laittaa aina paikalla ja pois, ku meil on siel semmonen -- mut en mä sinne kirjota minne mä meen."*

H5: *"Tohon taulullehan se pitäis aina kirjottaa jos lähtee jonnekin. Se nyt aina unohtuu välillä."*

H6: *"Joo, meil on tossa virastosihteerinhuoneessa taulu, johon kirjutetaan, jos ollaan pois toimistolta. Sitä ei välttämättä aina kaikki käytä, mut että"*

tavallaan näin kuuluis tehdä, mutta olen varmasti itsekkin joskus jossain, niin, että kukaan ei tiedä missä olen.”

Päivystystoimintojen yhteydessä olevan taulun lisäksi osa haastateltavista kertoi käyttävänsä sähköistä kalenteria, jonne työntekijät merkitsevät esimerkiksi asiakastapaamiset. Näin olleen, mikäli syntyy tarve selvittää, missä tietty työntekijä on, voidaan asia tarkistaa hänen sähköisestä kalenteristaan. Neljä haastateltavaa kertoi sähköisen kalenterin aktiivisesta käytöstä.

H9: ”Mul on aina sähkönen kalenteri ajan tasalla, että jos joku ihmettelee, mis mä oon, nii sielt voi aina käydä kattoo.”

H1: ”No meillähän on tietenkin sähköinen kalenteri ja me pidetään ajan tasalla, et tiedetään, missä ihmiset on. Mutta tota ton pitäis käydä tonne ilmottaa tonne päivystykseen, siellä käydään leimaamassa, että olen lähdössä palvelupaikalle tai lähen tapaamaan asiakasta ulkopuolelle.”

Päivystystaulun ja sähköisen kalenterin lisäksi osassa toimistoissa työntekijät saattavat ilmoittaa kollegoilleen, mikäli lähtevät asiakastapaamiseen. Näin ainakin joku työyhteisössä on tietoinen siitä, missä toimiston ulkopuolelle poistunut työntekijä on. Kolme haastateltavaa mainitsee, että työkaverille ilmoittaminen on usein se yksi asia, joka ei unohdu.

H8: ”Ja kyl aina sanotaan, et hei mä oon lähdössä, et mihin menee ja koska palaa. Ja sit tietysti jos on semmonen asiakas, et siin on jotain ihmeellistä, ni sit myös kertoo.”

On pitkälti työntekijän omasta toiminnasta kiinni, tietääkö muu työyhteisö, missä kyseinen henkilö milloinkin on. Mikäli työntekijän sähköinen kalenteri ei ole ajan tasalla, eikä hän ole kirjoittanut päivystystauluun poissaoloaan, on mahdollista, ettei muu työyhteisö tiedä hänen olinpaikkaansa. Yli puolet haastateltavista kertoi mahdollisuudesta, että työntekijä poistuu toimistolta, eikä kukaan tiedä, missä hän on. Tällainen tilanne kuitenkin koettiin poikkeuksellisenä, sillä useimmiten saattaa edes ohi menneiden mainita kollegalleen lähtevänsä asiakaskäynnille.

H2: ”Joo, jos mä unohdan kirjottaa tohon tauluun, nii voi olla, et kukaan ei tiedä. Kyl joskus joku saattaa huutaa, et missä se on, kyl sit aina joku tietää, et mis on.”

Työntekijän poistuessa toimipaikaltaan, on hänen turvallisuuteensa kiinnitetty huomiota tietyillä käytännöillä. Näillä pyritään parantamaan hänen turvallisuuttaan, aivan kuten turvallisuuden on kiinnitetty huomiota toimistolla työskenneltäessä. Asiakasta ei tulisi koskaan tavata yksin tämän kotona, vaan mikäli asiakasta on tarpeen tavata kotona, tulee mukana olla työpari. Tämän lisäksi asiakkaita tavataan julkisilla paikoilla, joissa on aina paikalla muitakin ihmisiä. Toimistoilla ollaan pääosin tietoisia, missä kukakin työntekijä milloinkin kulkee. Tästä pidetään huolta sähköisellä kalenterilla sekä toimistolta löytyvällä taululla, johon työntekijät merkitsevät mahdolliset poissaolot. Osa haastateltavista saattaa myös ilmoittaa työyhteisölle, mikäli poistuu toimistolta asiakastapaamiseen.

8.2.4 Hälytysjärjestelmä

Haastateltavilta kysyttiin kysymyksiä liittyen yhdyskuntaseuraamustoimistojen hälytysjärjestelmään ja hälytyslaitteisiin. Tämän lisäksi haastateltavilta kysyttiin toimenpiteitä mahdollisen hälytyksen tapahtuessa. Haastattelujen mukaan yhdyskuntaseuraamustoimistojen hälytysjärjestelmässä on kahden tason hälytyksiä. Toinen hälytyksistä on korkeamman tason hälytys, jolloin hälytystä painanut tarvitsee välitöntä apua. Toinen, alemman tason hälytys, on varautumishälytys, jolloin hälytystä painanut haluaa jonkun saapuvan paikalle tarkistamaan tilannetta. Haastattelujen perusteella toimenpiteet näiden hälytysten kohdalla ovat kuitenkin samat, eli työntekijä tarvitsee apua, jolloin muut lähtevät katsomaan tilannetta. Suurin osa haastateltavista myös korosti, ettei tosi tilanteessa ole väliä kumman tason hälytyksen tekee, kunhan sen tekee.

Hälytysjärjestelmään oltiin pääosin tyytyväisiä. Jokainen haastateltava kertoi luottavansa avun saantiin, mikäli sitä tarvitsisi. Avun koettiin saapuvan nopeasti ja luottamus työyhteisöön oli suuri. Hälytyksen aiheuttamat toimenpiteet pohjautuvat siihen, että mahdollisen konfliktitilanteen sattuessa tilanne saadaan selvitettyä suuren työntekijämäärän avulla. Yksi haastateltavista myös korosti avun saamisen nopeutta. Hänen mukaansa hälytyksen teon jälkeen ei kestä kauaa, ennen kuin paikalla on jo muita työntekijöitä.

H3: ”Et apuhan tulee meillä nopeesti huoneeseen kyllä. Siin ei montaa sekuntia kestä, ku tosta joku sen spottaa, joka ekana osuu tänne huoneeseen.”

Neljä haastateltavaa nosti hälytysjärjestelmässä olevan kehittämistarpeen esiin siten, että se tulisi pitää ajan tasalla. Hälytysjärjestelmään on jokaisen huoneen kohdalla yhdistetty työntekijän nimi, joka kyseisessä toimistossa työskentelee. Haastatteluajankohtana järjestelmässä olevat työntekijöiden nimet eivät kuitenkaan olleet ajan tasalla, joten mikäli työntekijä on vaihtanut huonetta, ohjasi hälytys väärään huoneeseen. Haastateltavien mukaan nimiä tulisi

päivittää säännöllisesti, jotta hälytyksestä aiheutuvat toimenpiteet onnistuisivat paremmin ja luotettavammin.

H9: *"Tavallaan se koko homma kaatu vähän siihen, ku sitä ei päivitetty tarpeeks usein, niin sit, jos ois oikeesti ollu joku hätä, nii en tiedä sit, oisko löytäny paikalle."*

H1: *"Ja sit se, et siel on tosissaan ne kaks vuotta työskennelleiden ihmisen nimi siellä listalla. Et jos huudetaan, että Sirpa (nimi muutettu) hälyttää, ni Sirpa istuu tuol, mut se hälytys tulee oikeesti tuolta ihan toisesta päästä, koska Sirpa oli kaks vuotta sitten tuolla."*

Hälytysjärjestelmässä olevien vanhojen tietojen lisäksi, yksi haastateltava toi lisäksi esille hälytysohjelmiston käyttöjärjestelmän sekavuuden. Hälytyksen sattuessa olisi tärkeää nähdä mahdollisimman nopeasti se, mistä huoneesta hälytys tulee, jotta työntekijä osaa lähteä oikeaan paikkaan. Haastateltavan mukaan käyttöjärjestelmä on kuitenkin epäselvä, mikä vaikeuttaa hälytyksen kannalta tärkeimpien tietojen etsimistä. Hän koki, että hälytyksen sattuessa ruudulle ilmestyy liikaa tietoa, minkä vuoksi tärkeimmät tiedot hukkuvat tietopaljouteen.

H1: *"Se on pikkasen niinku sillei, layout on vähä semmonen epäselvä, et siit ei nää mistä se tulee. Siel on niin miljoona eri niinku kaaviota tai niinku tekstiä ja koodia siinä pienessä näytössä, ku pitäis äkkii kattoo mist se tulee."*

Hälytyksen sattuessa on työntekijöitä ohjeistettu menemään paikalle huoneeseen, josta hälytys on annettu. Haastatteluissa nousi kuitenkin esille tämän jälkeiset toimenpiteet. Useat haastateltavat nostivat esiin sen, että tositilanteen tullessa työntekijät eivät välttämättä osaa toimia tilanteen vaatimalla tavalla. Kaikki haastateltavista kertoivat, että hälytyksen sattuessa tulee muiden työntekijöiden mennä paikalle. Kuitenkin kysyttäessä, mitä tämän jälkeen tapahtuu, kävi ilmi, että suurin osa haastateltavista ei tiedä miten toimia.

T2: *"Onks teil sovittu jotku toimintatavat, et jos siel on oikeesti joku tilanne meneillään, ni osaaks kaikki toimii?"*

H5: *"Ei varmana osaa. Ei siis ei oo kyllä mitään. -- No jos nyt ihan tarkkoja ollaan, ni en mä tiedä oikein. Siis kai sinne pitäs mennä."*

Yksi haastateltavista kertoi myös, ettei tositilanteessa välttämättä toimisi oikein, vaikka itsellä olisikin valmis toimintamalli hälytystilanteita varten. Hänen mukaansa toimintamallin toi-

mivuudesta ei ole takeita, sillä tositilanteita ei ole ollut, jotta menetelmää olisi voinut testata.

H1: ”Tietyllä tavalla me ei tiedetä sitä, et kuinka toimiva se tositilantees on, koska meil ei oo niinku semmost tositilannet ollu, missä sitä käytetään.”

Kolme haastateltavaa toi myös esille toisenlaisen hälytysjärjestelmässä havaitsemansa ongelman. Testauksista huolimatta hälytysjärjestelmä ei aina toimi niin kuin sen pitäisi toimia. Yksi haastateltavista kertoi viime testauksessa todetun, ettei monen työntekijän hälytysnappi toiminut ollenkaan. Toisen haastateltavan mukaan hänen tulisi myös itse huoltaa hälytysohjelmaa tietokoneellaan jollakin tapaa. Haastateltavan mukaan on ollut tilanteita, jolloin muiden työntekijöiden tekemä hälytys ei ole tullut hänen tietoonsa järjestelmän kautta. Ongelmana tässä oli se, ettei haastateltava tiennyt, miten hälytysjärjestelmää olisi voinut huoltaa. Hän myös pohti meneekö hänen tekemänsä hälytys muille työntekijöille, jos hän ei saa muiden tekemiä hälytyksiä.

H2: ”Ja tota se kyllä säännöllisin väliajoin aina tarkistetaan et toimiiks se nappi, mut esim nyt ku ne tarkistettiin viimeks, nii todettiin, et aika monel ei toiminu.”

H7: ”No mul on tossa nyt sellanen tilanne, et mä huomasin viime viikolla, ku tuli hälytys ni mä en saanu hälytyst ollenkaan.-- Et se on tapahtunu aikasemminkin, et sit sä joudut jotenkin huoltamaan sitä jotenkin itse.”

Mikäli työntekijällä on oma asiakas toimistossaan jonkun toisen työntekijän hälyttäessä apua, tulee hänen toimittaa asiakkaansa ulos yksikön tiloista, ennen kuin lähtee paikalle. Mikäli hälytykseen vastanneita on jo useita, ei asiakastapaamista tarvitse tällöin päättää. Toimistoissa oli sovittu omat käytäntönsä siitä, milloin asiakas on saatettava ulos toimiston tiloista ja milloin on mahdollista jatkaa asiakastapaamista.

H1: ”Se pitää viedä ihan niinku meidän tiloista ulos. Eli meillähän on täällä ovia siis niin monta että, et se ei oo. Ei puhuta yli kymmentä metrii, ei tarvi asiakasta saattaa ulko-ovelle varmaan mistään ovesta -- Jos on yli viis vasta, ni ei tarvi asiakasta lähtee viemään pois.”

Yksi hälytysjärjestelmän ongelmista oli se, ettei kaikissa huoneissa, joissa asiakkaita otetaan vastaan, ole hälytysnappia tai muutaakaan järjestelmää, jolla kutsua apua. Tällöin asiakkaan vastaanottamiseen kiinnitetään erityistä huomiota siten, että viereisen huoneen työntekijän

pitää olla paikalla asiakastapaamisen aikaan. Tällä tavoin pystytään turvaamaan työntekijän turvallisuus myös hälytyslaitteiden puuttuessa.

H6: ”No sinne, niissä huoneissa, missä ei oo hälytintä, ni työntekijät on ohjeistettu huomioimaan niin, että, kun ottaa asiakkaan vastaan, niin niille pitää, niitten pitää ilmoittaa vieressä olevalle ihmiselle, että olethan paikalla, olethan töissä silloin, kun minä otan tämän vastaan.”

Kahdeksan haastateltavan mukaan kaikki työntekijät perehdytetään turvallisuusvälineiden käyttöön töiden alkuvaiheessa. Perehdytykseen kuuluvat hälytysjärjestelmän läpikäyminen sekä kameravalvontaan liittyvät toimenpiteet. Tämän lisäksi käydään läpi yleisiä toimiston turvallisuuteen liittyviä toimenpiteitä ja käytäntöjä läpi, kuten poistumistiet palohälytysten varalta.

H1: ”Turvallisuusperehdytyksen käy kaikki, jotka työskentelee täs tilassa.”

H4: ”Kaikkien täytyy olla sillee perillä koko ajan, että mitkä ne on sitte ne varotoimenpiteet ja mistä tahansa palohälytyksistä lähtien, nii kaikilla on tieto miten pitää toimia.”

Haastateltavien mukaan hälytysjärjestelmä ja turvallisuusperehdytys toimivat pääasiallisesti hyvin. Hälytysjärjestelmässä koettiin kuitenkin olevan muutamia ongelmakohtia, mitkä heikensivät sen toimivuutta. Järjestelmän sekavuus ja epäsäännöllinen päivittäminen koettiin ongelmallisina. Myös testaukseen liittyvät asiat mietityttivät osaa haastateltavista. Säännöllisistä testauksista huolimatta on mahdollista, ettei hälytysjärjestelmä toimi niin kuin sen pitää tai ollenkaan. Myöskään hälytyksen jälkeiset toimenpiteet olivat monille haastateltaville epäselvät. Kaikki haastateltavat tiesivät, että hälytyksen sattuessa tulee paikalle mennä, mutta suurin osa ei osannut sanoa, miten toimia sen jälkeen. Asiaa ei haastateltavien mukaan ole perehdytetty ja harjoiteltu riittävästi. Muilta osin haastateltavat kokivat turvallisuusperehdytyksen olevan toimiva. Sen sisältää esimerkiksi hälytysjärjestelmään sekä palotilanteissa toimimiseen liittyvää perehdytystä. Vain yksi haastateltavista kertoi, ettei ole saanut minkäänlaista turvallisuusperehdytystä.

8.3 Ammattitaito ja koulutus

Haastateltavilta kysyttiin, kuuluiko heidän perehdytykseensä muita turvallisuuteen liittyviä koulutuksia kuin toimipaikkakohtaiseen hälytysjärjestelmään tutustuminen. Tämän lisäksi kysyttiin työpaikalla järjestettävistä turvallisuusharjoitteista. Haastateltavilta tiedusteltiin

myös, olisiko jonkinlaisia turvallisuuteen liittyviä harjoitteita tai koulutuksia, joita he haluaisivat järjestettävän.

Rikosseuraamuslaitoksen Koulutuskeskuksen tarjoama koulutuspolku nostettiin esiin tärkeänä koulutuksellisena väylänä. Pääosin haastateltavat kokivat mahdollisuudet osallistua erilaisiin koulutuksiin hyvinä. Työpaikoilla kannustetaan osallistumaan koulutuksiin ja mikäli työntekijä kokee jonkin koulutuksen hyväksi, pääsee hän toimipaikkansa puolesta osallistumaan siihen. Suurin osa haastateltavista koki, että työ on mahdollista järjestää niin, että voi osallistua eri koulutuksiin. Viisi haastateltavaa kertoi mahdollisuudesta osallistua RSKK:lla järjestettäviin koulutuksiin. Tämän katsottiin tarjoavan mahdollisuuksia oman ammattitaidon kasvattamiseen. Koulutuspolun suorittaminen ei haastattelujen mukaan ole varsinaisesti pakollista, mutta sen läpikäymiseen kannustetaan vahvasti.

H1: *"Sanotaan näin, että meillä kyllä pitäis suorittaa tämä täydennyskoulutuspolku tuolla RSKK:lla."*

H3: *"Siis RSKK:n koulutukset, ne ei oo ainakaa viel pakollisii, tavallaan, mä oon aina vaan suositellu, et kannattaa niinku mennä."*

RSKK:n järjestämistä yksittäisistä koulutuksista nostettiin esille aggressiivisen henkilön kohtaaminen -kurssi. Haastatteluissa kysyttiin kyseisen koulutuksen tarpeellisuudesta, mutta osa haastatelluista otti sen myös itse esille. Kyseistä kurssia ei enää järjestetä, mutta sen tilalle on tullut samankaltainen kurssi: uhkaavasti käyttäytyvän henkilön kohtaaminen (Hattuniemi ja Viikki-Ripatti 2014). Aggressiivisesti tai uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamiseen liittyvät kurssit koettiin hyödyllisiksi koulutuksiksi.

H6: *"Mä ite kävin silloin aika pian sen jälkeen tän uhkaavasti käyttäytyvän henkilön kohtaaminen koulutuksen, jossa sit oli jonku verran ihan niit jotain voimankäyttäjuttuakin, neljän päivän koulutus se nyt oli. Et ei siinä nyt tietenkään mitään ihmeellist neljässä päivässä saa, mut siinä oli sit erilaisii harjoituksia puhuttamisesta ja voimankäytöstäkin."*

Eräs haastateltava toi esiin koulutuspolun ja sen, että hän on jo suorittanut sen. Haastateltava kouluttautuisi mielellään lisää, mutta vaihtoehdot Rikosseuraamuslaitoksen puolesta ovat vähäiset. Esille nousivatkin jatkokoulutusvaihtoehdot ja muunlaiset Rikosseuraamuslaitoksen ulkopuoliset koulutusmahdollisuudet. Tiettyjen Rikosseuraamuslaitoksen kurssien läpikäymisen jälkeen useimmiten vaihtoehtona on ainoastaan käydä samat kurssit uudestaan tai etsiä ulkopuolisten järjestäjien kursseja.

H2: *“Et nyt on ennemminki se, et on käyny kaikki, et vähän odottaa, et tulis jotai uutta, mut meillä myös on mahdollisuus hakee johonki ulkopuolisiinki, mist voidaan aina sit neuvotella.”*

Turvallisuuskoulutuksiin liittyen, viisi haastateltavaa toi esille vuosittaiset turvallisuuspäivät, jotka toimiston työntekijöille järjestetään. Tällöin keskitytään vaihtelevasti erilaisiin teemoihin turvallisuuteen liittyen. Teemat vaihtelevat harjoittelun tarpeen mukaan. Painotus voi olla esimerkiksi itsepuolustuksessa, jos koetaan, että sitä tarvitsee harjoitella tai vaihtoehtoisesti muunlaisessa turvallisuusharjoittelussa.

H7: *“Meil on vuosittain siis turvallisuuspäivät, se on yks kokonainen päivä, joka on sitten omistettu näihin työturvallisuuteen liittyviin asioihin, oli se sitte itsepuolustukseen tai sitten johonkin muuhun. Tai paloturvallisuuteen ollaan käyty tuolla palolaitoksilla.”*

Turvallisuuspäivillä saattaa olla myös maalitoimintaa ulkopuolisten henkilöiden toimesta. Tällöin työntekijöille luodaan erinäisiä näyteltyjä tapauksia, joissa he pyrkivät toimimaan kuten aidossa tilanteessa. Maalihenkilöt toimivat tietyn käsikirjoituksen mukaan, johon työntekijöiden tulee kyetä vastaamaan mahdollisimman ammattimaisesti. Osa työryhmästä seuraa tilannetta sivusta ja arvioi toimintaa.

H3: *”Meilki oli yhes kehittämispäivässä niinku jotain mallihenkilöitä, jotka esitti vihasii asiakkaita, että joo, niit harjotellaan ja sit toiset arvioi sit siin.”*

H1: *”Meil on kerran vuodessa turvallisuusharjoituksii, jossa siis esitetään, jaetaan rooleja. Turvallisuusalueelt tulee turvallisuuspäällikkö ja sitte tulee mahdollisesti tukipartiosta esimerkiks tämmönen tai jostai vankilasta, ni vartijoita esittämään asiakkaita ja sitte tehdään, lavastetaan niit tilanteita ja sitte kokeillaan et miten ihmiset toimii.”*

Yksi haastateltava korosti erilaisten tilanteiden harjoittelun merkitystä, sillä yhdyskuntaseuraamustyö ei tapahdu ainoastaan toimistolla, vaan asiakas saatetaan tavata myös työntekijälle tuntemattomassa paikassa, kuten palvelupaikalla. Näissä tilanteissa korostuu asiakkaan kohtaamisen taito, sillä työntekijällään ei ole oman toimistonsa tuomaa etulyöntiasemaa.

H2: *“On meil ollu joku tota semmonen, et miten aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen, nii meil oli kerran semmonen yks päivä, missä oli ihan ulkopuolinen henkilö, joka loi niit tilanteita ja esitti hyvin elävästi niinku sem-*

most aggressiivist asiakast, niin tota, semmosii meil on ollu niinku harjotuk-sii, et miten kohdata se asiakas, vaikka jossain palvelupaikalla, ku se tilanne saattaa tulla jossain muuallaki ku tääl toimistol.”

Puhuttaessa tilanneharjoituksista yhdessä haastattelussa tuli esiin haastateltavan huomio työ-yhteisön asenteellisuudesta. Haastateltavan mukaan työntekijät eivät välttämättä asennoidu tilanteen vaatimalla tavalla turvallisuusharjoitteisiin ja niiden suorittamiseen. Hän kertoi tur-vallisuusharjoituksesta, joka loppua kohden eteni epäaidoksi ja humoristiseksi. Tilanteessa ei enää toimittu ammattimaisesti, vaan lähinnä harjoitusta ajateltiin vitsinä. Haastateltava koki, että tästä voidaan nähdä tietynlainen asennoituminen turvallisuuteen.

H9: ”Mut tota se mun mielest kuvaa sitä hyvin, se tilanne sitä, että ei näit asioita ehkä ihan niinku silleen vakavissaan oteta.”

Eräs haastateltavista koki, että työryhmälle järjestetyt irtaantumisharjoitukset ovat olleet toimiva lisä turvallisuuskoulutukseen. Harjoitteissa on opeteltu, miten mahdollisessa konflik-titilanteessa asiakkaan kanssa hänestä voidaan irtaantua. Haastateltava kuitenkin koki, että kyseisiä harjoituksia pitäisi olla huomattavasti enemmän, jotta toiminnot konfliktin sattuessa olisivat automaattisia.

H1: ”Sitten tota nää irtaantumisharjoitukset on ollu ihan hyviä, ihan kivoja. Luojan kiitos niit ei oo tarvittu, mutta kyllähän niit pitäis tietenkin, jos on sellanen riski, että niitä tilanteita tulee, nii niit pitäis harjotella paljon pal-jon paljon enemmän -- Et se ei oo meillä missään nimessä takaraivossa.”

Neljä haastateltavaa toi esille myös paloturvallisuuteen ja palotilanteissa toimimiseen liitty-vät harjoitteet. Työntekijöille oli järjestetty joko alkusammutuskoulutus tai työpaikkakohtai-sesti paloharjoituksia. Yksi haastateltavista kertoi, että heille oli järjestetty alkusammutus-koulutusta eräässä vankilassa. Toinen haastateltava kertoi heidän toimistonsa säännöllisistä paloharjoituksista. Hänen mukaansa harjoituksiin on panostettu ja sen myötä työntekijät osaavat tositilanteissa toimia oikein.

H5: ”Oli meillä syksyllä sellanen alkusammutusharjoitus, et me käytiin xx vankilassa suihkimassa vettä.”

H1: ”Et meil on oikeesti harjoteltu sitä poistumista täältä palotilanteessa tai hälytystilanteessa. Ja meil on hommattu liivejä ja jaettu vastuita, et kuka tekee mitäkin ja meil on tietenkin hankalaa, ku meil ei koskaan oo niinku varmaa, että se turvallisuudesta vastaava esimies on joka päivä täs

omassa toimistossaan töissä, että ollaan jouduttu jakamaan silleen että se joka istuu tällä jakkaralla ottaa tämän tehtävän ja kokoontumispaikka on nykyään selvä. Et kaikki tulee sinne.”

Paloharjoitusten lisäksi osalle toimistojen työntekijöistä on järjestetty ensiapukoulutusta. Kaksi haastateltavista kertoi yhdyskuntaseuraamustoimistoissa olevasta käytännöstä, jonka mukaan toimistoissa täytyy olla tietty vähimmäismäärä ensiaputaitoisia. Heidän mukaansa ensiapukoulutusta järjestetään kertaavana koulutuksena näille henkilöille tai henkilöstön vaihtuessa myös uusille työntekijöille.

H3: “No siis, meidän toimistolla vissiin pitää aina olla kaks, jotka on niinku ensiaputaitosia. Ja niille sit järjestetään joku koulutus, mut ei kaikille. -- Se on se minimi just mikä pitää olla niit ensiaputaitosii.”

Vaikka suurin osa haastateltavista koki, että turvallisuuteen liittyviä koulutuksia ja harjoituksia voisi olla enemmän, yhden haastateltavan mukaan hän ei koe tarvetta osallistua mihinkään turvallisuuskoulutuksiin. Hänelle riitti, mikäli turvallisuutta teemana nostetaan esille muistuttamalla siihen liittyvistä asioista. Haastateltavan mukaan työyhteisön ja esimiesten kesken käyty keskustelu ja sitä kautta muistiin palauttaminen riittää, eikä uusia koulutuksia tarvitse.

H4: ”Mut en mä ainakaan tarvii niinku mitään ylimäärästä koulutusta, että se mitä me ite käydään läpi ja mihin meitä... että muistakaa kiinnittää huomiota tähän, muistatteko tän jutun, nii se on ollu kyllä ihan riittävästi.”

Kyseinen haastateltava koki turvallisuuskoulutuksen lähinnä fyysiseen toimintaan perustuvana, millä hän perustelee, ettei koe tarvitsevänsä sitä. Haastateltavan mukaan asiakkaiden kanssa tulee pyrkiä toimimaan sanallisesti ongelmatilanteissakin, minkä vuoksi turvallisuuskoulutusta ei ole tarpeen järjestää. Haastateltava painotti puhuttamis- ja rauhoittamisharjoitusten merkitystä turvallisuuden kannalta.

H4: “Meidän ei kuulu painia meidän asiakkaitten kanssa, eikä semmosesta lähetä koskaan liikkeelle. Vaan semmosesta tavallaan sitte, miten semmosessa tilanteessa puhutaan tai rauhoitetaan tai minkälaista puhejudoa meillä käytetään.”

Sanallinen toiminta asiakkaiden kanssa turvallisuuden takaajana, nousi esille myös kahden muun haastateltavan kanssa. Haastateltavat kokivat sanallisen vaikuttamisen ja sen kouluttamisen tärkeänä turvallisuuden kannalta. Yksi haastateltava kertoi puhejudo-koulutuksesta,

jonka hän nosti yhdeksi parhaimmaksi koulutukseksi. Hän koki, että erilaiset puhuttamisharjoitukset ja -koulutukset toimivat yhdyskuntaseuraamustyössä erityisen hyvin ja ne ovat merkittäviä niin turvallisuuden kuin toimivan asiakaskontaktinkin kannalta.

H8: *”Niit on muitaki muilla ku puhejudo nimellä, mut et se on niinku turvallisuuteen liittyvist koulutuksist yks kaikkein parhaista, mis mä oon ikinä ollut. Ja hirveän toimiva täs meiän työnkuvassa.”*

Eräs haastateltava nosti ammattitaitoa lisäävänä tekijänä esiin koulutuksen, joka painottuu sosiaalialan teemoihin. Hänen mukaansa ihmisen kohtaamisen taito on tärkein turvallisuuden ja laadukkaan työn takaaja, jolloin tällainen koulutus on äärimmäisen tärkeää. Haastateltava koki, että yhdyskuntaseuraamustyössä tärkein näkökanta tulee sosiaalityön puolelta, minkä vuoksi fyysisiä turvallisuusharjoituksia tärkeämpiä ovat vuorovaikutukseen liittyvät harjoitteet.

H1: *”Mun mielest on jo aika hyvä siis jos käydään, jos on niinku sosiaalialan ammattilainen ja on ne sosiaalialan menetelmät, ihmisen kohtaamisen taito. Se on niinku meillä kyllä ihan se ykkönen, et se kohtaamisen taito.”*

Haastatteluissa korostui kouluttautumiseen kannustaminen ja myötämielisyys sitä kohtaan. Suurin osa haastateltavista koki koulutuksen ja erilaiset harjoitukset tärkeänä osana ammattitaitonsa kehittämistä. Tärkeimpänä turvallisuutta tukevana asiana nähtiin vuorovaikutukseen liittyvät koulutukset ja harjoitukset, sillä kohdatessa asiakas ammattimaisesti välttää monilta ongelmatilanteilta. Sekä puhuttamiseen että fyysiseen toimintaan liittyvät koulutukset ja harjoitukset nousivat esille haastatteluissa. Suurin osa haastateltavista kertoi joko käyneensä uhkaavan henkilön kohtaamiseen liittyvän kurssin tai vaihtoehtoisesti osallistuneensa vastaavaan, oman toimipaikkansa järjestämään koulutukseen. Kyseisiä harjoituksia saatetaan esimerkiksi järjestää toimipaikkojen vuosittaisilla turvallisuuspäivillä. Vaikka erilaisia koulutuksia on tarjolla, nosti yksi haastateltavista kuitenkin esille niiden vähäisyyden. Kun tietyt kurssit on kerran käyty läpi, on sen jälkeinen kouluttautuminen melko haasteellista. Ulkopuolisten järjestäjien ohjaamille kursseille on kuitenkin mahdollista päästä, jos niistä sovitaan työyhteisössä. Haastatteluissa nousi myös esille kertaamisen tärkeys turvallisuuden kannalta. Ongelmatilanteissa toimiminen perustuu toiminnan automaatioon, minkä vuoksi harjoituksia tulisi olla enemmän ja säännöllisemmin. Kuitenkin yksi haastateltavista toi esille työyhteisön asenteellisuuden turvallisuusharjoituksia kohtaan. Harjoittellessa ongelmatilanteissa toimimista voi harjoitus riistäytyä käsistä, niin, etteivät harjoittelun potentiaaliset hyödyt pääse oikeuksiinsa. Haastatteluissa nousi esille myös paloharjoitukset sekä ensiapukurssit sekä niiden merkitys yleisessä turvallisuudessa. Paloharjoituksia on järjestetty niin palolaitoksellakin, kuin oman toimiston sisällä väärin hälytysten muodossa.

8.4 Turvallisuusjohtaminen ja -kulttuuri

Turvallisuusjohtaminen ja -kulttuuri työpaikalla ovat yksi työturvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä. Halusimme selvittää haastateltavien kokemuksia siitä, miten turvallisuusjohtaminen ja -kulttuuri näkyvät heidän työpaikoillaan ja vaikuttavatko ne turvallisuuden tunteeseen. Tutkimuksessamme turvallisuusjohtaminen ja -kulttuuri kattavat niin työntekijöiden asenteet turvallisuutta kohtaan kuin turvallisuussuunnitelmankin.

8.4.1 Ilmapiirin vaikutus työturvallisuuteen

Haastateltavilta kysyttiin mielipidettä koskien oman toimistonsa yleistä ilmapiiriä ja henkeä työntekijöiden välillä. Tämä katsottiin tärkeäksi tutkimuksen kannalta, jotta saisimme laajemman kuvan siitä, millä tavalla turvallisuuteen liittyviin teemoihin asennoidutaan työntekijöiden kesken ja onko ilmapiirillä jonkinlainen vaikutus turvallisuuteen.

Suurin osa haastateltavista toteaa ilmapiirin hyväksi omassa toimistossaan. Hyvä ja luotettava ilmapiiri vaikuttaa turvallisuuteen monella eri tavalla. Työntekijät esimerkiksi kokivat, että heidän on helppo tuoda mahdollisia epäkohtia turvallisuuteen liittyen esille. Positiivinen ilmapiiri edistää myös luottamusta työntekijöiden välillä, jolloin apua saa, mikäli sitä pyytää. Luottamus omaan kollegaan ja siihen että häneltä saa tarpeen tullen tukea on vahvaa.

H6: ”Mä luulen, et se hyvä työilmapiiri on siinä aika avainasemassa. Se, jos itellä on joku sellanen asiakas tulossa mikä siinä arveluttaa, ni se on ihan selvä, että siitä sanoo työkavereille, et kaikki ottaa sen vakavasti ja on kuu-lolla ja kukaan ei suhtaudu mihinkään ikinä vähätellen, eikä sillä tavalla, et kaikki suhtautuu mun mielest hyvin samantyyppisesti ja samallalailta suh-tautuu vakavasti siihen turvallisuuteen, vaikka se ei nyt olekaan mitenkään jokapäiväisenä puheenaiheena, eikä nyt ehkä mielessäkään. Mut se on sem-monen, mikä vaikuttaa tosi paljon. Et ilmapiiri on sellanen, että voi sanoa, jos on jotain sanottavaa.”

Yli puolet haastateltavista koki, että työyhteisössä vallitseva avoin ilmapiiri mahdollistaa turvallisuusasioista keskustelun. Turvallisuus koettiin työyhteisön yhteiseksi asiaksi, jolloin myös mahdollisista epäkohdista on helpompi puhua. Yksi haastateltavista totesi myös, että epäkoh-tia voi tuoda esille ja niihin suhtaudutaan vakavasti. Hän koki, että asiasta keskustelemisen jälkeen niihin reagoidaan konkreettisesti, eivätkä asiat jää pelkän puheen tasolle.

H7: *"Kyl mä tunnen, et niitä otetaan esiin ja voidaan ottaa esiin ja niistä voidaan keskustella. Mul on sellanen tunne, et ollaan aika herkkiä sitten. Ku se on kummiskin kauheen yhteinen asia, turvallisuus."*

H3: *"Tuntuu, et kaikis kokouksissa ja tiimeissä on semmonen tunne, et voi puhuu niinku avoimesti, ettei tarvii niinku peitellä tai jännittää tai muuta, et semmonen niinku hyvä henki."*

Hyvä ilmapiiri näkyy myös päivittäisessä toiminnassa. Yksi haastateltavista toi esille työyhteisössään vallitsevan käytännön. Työtoverista huolehtiminen näkyy esimerkiksi siinä, että oman työn ohella kiinnitetään huomiota myös kollegan asiakastapaamisiin. Jos työtoverin asiakastapaaminen pitkittyy, on työyhteisössä tapana käydä esimerkiksi koputtamassa ovella ja tarkistamassa tilanne.

H8: *"Tietää aina, että jos siis on infonnu, että tulee joku hankala tyyppi, ni ihmiset käy kuuntelee oven takana, et kaikki on ok. Jos kestää liian kauan, niinku muiden mielest se tapaaminen, ni ne tulee kysymään tai tsekkaa tilannetta."*

Noin puolet vastaajista toi itse esille tyytyväisyyden johtamiseen ja esimiestyöskentelyyn. He kokivat, että voivat puhua avoimesti mahdollisista epäkohdista ja että näihin suhtaudutaan vakavasti. Esimiesten hyvä asenne turvallisuutta kohtaan näkyy esimerkiksi siinä, että turvallisuusasioista kysellään ja keskustellaan aktiivisesti. Yksi haastateltavista myös mainitsi johtajan asenteen merkityksen turvallisuusasioissa. Hän koki, että johtajan ollessa turvallisuusmyönteinen, on helpompaa ajaa turvallisuusasiaa eteenpäin.

H3: *"Jos johtaja ei arvosta niitä turvallisuusasioita, nii se on tosi vaikeaa niinku ite ajaa läpi, et voitaisko me järjestää tällöinen koulutus vaikk henkilöstölle tai voitaisko me kehittää tätä asiaa tai jotain, että se on mun mielestä hyvä, että tääl on johdon tuki puolella."*

H6: *"Kyllä mun mielest esimiehet ja johto suhtautuu erittäin asiallisesti kaikkiin turvallisuusnäkökohtiin, että en mä nyt ainakaan huomannu, että kukaan ois millään tavalla ollut sitä mieltä, et se ei ois tärkeää tai et jotain asiaa ei huomioitais."*

Kahdessa vastauksessa nousi kuitenkin esille työyhteisön hierarkkisuus. Kaksi haastateltavaa koki esimiehet etäisiksi huolimatta siitä, että esimiehet ovat kiinnostuneita alustensa turvallisuuteen liittyvistä seikoista. Heidän mielestään esimiesten ja työntekijöiden välinen raja on

merkittävä, minkä vuoksi heitä voi olla vaikea lähestyä. Myös esimiesten fyysinen läsnäolo koettiin liian vähäiseksi.

H7: *"Esimiehet ja me rikosseuraamustyöntekijät ollaan aika, mä nään, et me ollaan aika kaukana toisistamme. Ja sitten esimiehet, se ei oo tietysti mitään uutta, et siit on puhuttu pitkään, mun lähiesimiehen läsnäolo on hyvin vähäistä."*

Haastatteluissa nousi esille myös asenteiden vaikutus turvallisuuteen. Vaikka turvallisuutta ei pidetä ajankohtaisena jokapäiväisessä työssä, ei sen kuitenkaan ajatella olevan turhaa. Suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, että työyhteisössä vallitseva asenne on kuitenkin pääosin turvallisuusmyönteinen. Myönteisyys turvallisuusasioita kohtaan näkyy sekä esimiesten että työntekijöiden toimintatavoissa.

H3: *"Tavallaan se kuva mikä mul on, ni tuntuu, et kaikil on just se hyvä niinku asenne siihen ja oikee asenne siihen turvallisuuteen. Kukaan ei oo sillee, niinku ylenkatso sitä, mitäs tommosia, et ei tääl oo mitään ikinä sattunu ja ihan turhaa."*

H1: *"Mut ihmiset kyl oikeesti ajattelee niitä (turvallisuusasioita), ettei ota yksin asiakkaita vastaan tai että tiedetään missä kulkee. Mut esimiehet on ruvennu ehkä myös vähän enemmän kyselee niistä että. Et must ollaan ihan oikeella tiellä, mutta vielä on niinku eteenpäinkin mentävää."*

Hyvästä asenteesta huolimatta muutokset työyhteisössä saattavat näkyä negatiivisesti. Vaikka näennäisesti työyhteisön ilmapiiri on hyvä, voi yhteisön sisäiset organisaatiomuutokset ja työntekijöiden vaihtuvuus aiheuttaa notkahduksia yleisessä ilmapiirissä. Henkilöstömuutokset saattavat näkyä niin yhteisössä kuin yksilötasollakin.

H1: *"Lähes kaikilla on vaihtunu työkaverit. Lähes kaikilla on vaihtunu esimies. Viimeisen parin vuoden aikana. Et jotenkin niinku työntekijät ei oo kyl täl hetkel hirveen helpossa tilantees, et siihen nähden meil on hirveen hyvä ilmapiiri, et semmonen niinku, ihmiset haluaa kehittyä siin työssä ja oppii uutta ja laajentaa sitä osaamista. Mut et tietenkin sellanen taisteluväsymys uuden oppimisen kanssa, niin kyllä sitä näkyy."*

Pääosin haastateltavat kokivat työpaikkansa ilmapiirin hyväksi. Suuri osa haastateltavista oli sitä mieltä, että kollegan apuun voi luottaa ja apua saa aina, kun sitä tarvitsee. Tyytyväisyys esimiestyöskentelyyn näkyi noin puolessa haastatteluista. Johtajien ja esimiesten asenne tur-

vallisuuteen nähtiin merkittävänä vaikuttajana myös työyhteisön asenteisiin. Mikäli johtaja tai esimiehet olisivat turvallisuustavallisia, olisi työyhteisön vaikeaa pitää asia esillä ja muuttaa mahdollisia ongelmakohtia. Kuitenkin osa haastateltavista koki yhdyskuntaseuraamustoimistojen työyhteisöt hierarkkiseksi. Osa haastateltavista koki esimiehet kaukaisiksi, minkä vuoksi heitä saattaa olla vaikea lähestyä esimerkiksi turvallisuusasioissa. Myös esimiesten fyysinen läsnäolo koettiin ajoittain liian vähäiseksi. Ilmapiiristä kysyttäessä esille nousivat myös asenteet. Haastateltavien mukaan asenteet turvallisuutta kohtaan ovat pääosin myönteisiä. Hyvästä asenteesta huolimatta, muutokset organisaatiossa ja työyhteisön sisällä vaikuttavat työilmapiiriin ja sitä kautta työturvallisuuteen.

8.4.2 Turvallisuussuunnitelma

Jokaiseen yhdyskuntaseuraamustoimistoon on laadittu turvallisuussuunnitelma, joka sisältää kattavasti turvallisuuteen liittyviä toimintoja. Haastatteluissa kysyttiin ovatko haastateltavat tietoisia tällaisesta suunnitelmasta ja ovatko he tutustuneet oman toimistonsa turvallisuussuunnitelmaan. Kaikki haastateltavat olivat tietoisia turvallisuussuunnitelman olemassaolosta. Kaikki heistä ei kuitenkaan ollut tutustunut kyseiseen suunnitelmaan ja kuusi heistä kertoi perehtyneensä siihen. Yksi haastateltavista ei ollut varma, oliko jossain vaiheessa tutustunut siihen, mutta piti sitä mahdollisena.

Turvallisuussuunnitelmiin liittyen, haastateltavat nostivat esiin käytäntöjä, miten niiden kanssa toimitaan. Turvallisuussuunnitelmiin perehdyttämisessä ja sen läpikäymisessä ilmeni eroavaisuuksia toimistojen välillä. Eräessä haastattelussa kerrottiin, kuinka turvallisuussuunnitelmaan tehtävät muutokset käydään säännönmukaisesti läpi työyhteisössä:

H1: ”Oon mä tutustunu siihen silloin, ku oon alottanu täällä. Joo ja varmaan sitte toki ku sitä päivitetään, ni se myös kaikille jaetaan se päivitetty versio ja käydään sitä toimistokokouksissakin varmasti läpi, jos siihen jotakin muutoksia tulee.”

Eri toimipisteiden väliset käytännöt ja työntekijän oma-aloitteisuus nousivat vahvasti esiin eri haastatteluissa. Osa haastateltavista koki, että turvallisuussuunnitelmaan tutustuminen on täysin työntekijän omalla vastuulla. Yhden haastateltavan mukaan turvallisuussuunnitelma ei ole millään tavalla ollut esillä esimiesten toimesta, eikä siihen ole perehdytetty lainkaan. Haastateltava koki, että käytännöissä olisi täten kehittämistä. Hänen mukaansa turvallisuussuunnitelma tulisi käydä työyhteisön kesken läpi, jotta kaikki olisivat tietoisia sen sisällöstä.

H5: ”Ja ehkä myös sellanen, että ne käytäis läpi, ne meidän turvallisuusohjeet, ku hemmetti semmosia pumaskoja kuitenkin on tehty, kaikkia varau-

tumissuunnitelmia ja muuta. Eihän niitä ikinä käydä läpi, et ne on tuolla jossain johtajan laatikossa.”

Kaikki haastateltavat olivat tietoisia turvallisuussuunnitelmien olemassa olost, vaikka kaikki eivät olleet niihin tutustuneetkaan. Toimistojen välillä voitiin nähdä pieniä eroja, miten turvallisuussuunnitelmaa käsitellään esimerkiksi perehdytyksen yhteydessä ja kuinka suunnitelmia päivitetään. Muutamassa haastattelussa nousi myös esille mielipide, jonka mukaan turvallisuussuunnitelmaa ei sinänsä pidetä kovinkaan tärkeänä asiana. Koettiin, että turvallisuutta uhkaavan tilanteen sattuessa ihmiset todennäköisesti toimivat tietyllä tavalla, oli toimistolla minkälainen turvallisuussuunnitelma tahansa.

8.4.3 Uhka- ja vaaratilanneraporttien täyttäminen

Yhdyskuntaseuraamustoimistoissa on käytössä uhka- ja vaaratilanneraportti, joka täytetään, mikäli tapahtuu tilanne, jonka työntekijä kokee uhkaavaksi tai vaaralliseksi. Osa esimiehistä kannustaa täyttämään raportteja matalalla kynnyksellä, vaikkakin raportointi tehdään lopulta subjektiivisen kokemuksen perusteella. Tämän lisäksi käytössä on päihtymisilmoitukset, joilla raportoidaan asiakkaan päihtyneisyydestä. Molemmat raportit liitetään asiakkaan henkilökoh-taisiin tietoihin, jolloin ne kulkevat asiakkaan mukana koko asiakkuuden ajan.

Kysyttäessä haastateltavilta uhka- ja vaaratilanneraporteista, kertoi suurin osa täyttäneensä jossakin vaiheessa työuraansa yhdyskuntaseuraamustoimistossa vähintään yhden sellaisen. Haastatteluissa nousi kuitenkin esille, että kyseisiä raportteja täytetään hyvin harvoin. Tämä johtuu pääosin siitä syystä, että varsinaisten uhkaavien tilanteiden määrä on vähäinen.

H8: ”Se on varmaan, miten ihmiset ne aina niinku jokainen, miten suhtautuu, mut mä luulen, että meil ei myöskään oo niit (tilanteita).”

Vähäiseen uhka- ja vaaratilanneraporttien määrään vaikuttaa paitsi uhkaavien tai vaarallisten tilanteiden pieni määrä, mutta myös se, että niiden täyttäminen riippuu pitkälti työntekijän subjektiivisesta kokemuksesta. Yli puolet haastateltavista oli sitä mieltä, että uhka- ja vaaratilanneraporttien vähäinen täyttömäärä johtuu osittain siitä, ettei kaikkia tilanteita koeta uhkaaviksi. Asiakas saattaa käyttäytyä aggressiivisesti esimerkiksi huutamalla, mutta suurin osa työntekijöistä kertoi, ettei koe sitä uhkaavaksi. Se, miten työntekijä itse kokee jonkin tilanteen, vaikuttaa siihen kirjaako hän raportin vai ei. Tilanteen kokeminen, riippuu monista tekijöistä, kuten aiemmasta työhistoriasta tai asenteesta suoritettavaan työhön. Huolimatta siitä, että raportteja on tarkoitus kirjata matalalla kynnyksellä, niin ei välttämättä aina tapahdu.

H6: *"Se ei edellytä siis mitään muuta, ku sitä, et työntekijä on itse subjektiivisesti sen tilanteen kokenu uhkaavaks, ni silloin se ois tarkoitus aina täyttää se raportti."*

H1: *"Mut oikeesti se, et meidän ihmiset ei koe niitä. Ne ei koe niitä vaarallisiks niit tilanteita."*

Yksi haastateltavista toi esille myös sen, että työntekijöillä on yleisesti ottaen hyvä asenne uhka- ja vaaratilanneraportteja kohtaan. Suurin osa työntekijöistä on sitä mieltä, että raportteja tulisi täyttää enemmän ja ne ovat hyödyllisiä. Kuitenkin tilanteen osuessa omalle kohdalle jää raportti usein täyttämättä.

H3: *"Ja tuntuu, et kaikil on semmonen hyvä asenne ja sit ku me keskustellaan niistä asioista, nii kaikki on sillee sitä mieltä, et kyl tää on hyvä asia, et niit täytetään ja kiinnitetään huomiota tähän turvallisuuteen. Sitte ehkä siin kohtaa sit, jos jonkun työntekijän pitää ite omal kohal niinku miettii, et täytänkö vai en, nii sit siin on aina se, et no ei tää nyt ollu niin uhkaava, tai siis silleen niinku, et emmä nyt tiä tarviiko tosta nyt täyttää."*

Useassa haastattelussa nousi esiin kuinka työntekijä on saattanut kokea asiakastilanteen uhkaavaksi, mutta ei ole siitä jälkeenpäin täyttänyt uhka- ja vaaratilanne raporttia. Työntekijä saattaa kokea tapaamisen yhteydessä oman turvallisuutensa olevan jollakin tasolla uhattu, mutta erinäisistä syistä johtuen, hän ei välttämättä kirjaa tapahtuneesta uhka- ja vaaratilanneraporttia. Eräs haastateltava kertoi asiakaskohtaamisesta, jonka hän on kokenut uhkaavaksi tapahtumahetkellä, mutta josta hän ei täyttänyt raporttia:

H8: *"Mul on ollu kerran semmonen olo, et mä oon miettinyt, että häivynkö pako-ovesta vai painanko nappulaa, enkä tehny kumpaakaan, koska se meni sit se tilanne niinku vaan raukes. Se asiakas poistu paikalta. Mul on siis yhden ainoon kerran ollut semmonen, enkä mä tehny siit sitte mitään ilmoitusta.-- Mut mä luulen, et sen takii, ku se meni niin nopeesti se, et mä en ehtiny muuta, ku pohtii sitä, että pitäiskö mun poistuu vai ei. Ja sit se oli jo ohi. Ni sit se ehkä jäi myös tekemättä."*

Useat haastateltavat kertovat esimiesten kannustavan työntekijöitään kirjaamaan uhka- ja vaaratilanneraportteja matalalla kynnyksellä. Raporteilla koettiin olevan arvoa informatiivisena välineenä, jolla voidaan saattaa työn varjopuolia näkyväksi ylemmille Rikosseuraamuslaitoksen tahoille. Mikäli raportteja ei kirjoiteta, se antaa viestiä ylemmille tahoille, että uhkaavia tilanteita ei juuri ole. Raporttien täyttämisestä on olemassa ohjeistus, jonka mukaan

sellainen tulee täyttää aina, mikäli työntekijä kokee tilanteen uhkaavaksi tai mikäli asiakas on päihtyneenä asiakaskäynnillään.

H9: *"Kylhän niihin esimiehet kannustaa myös ja toki pitääki siis silleen, että koska just se, et minkä mä koen ehkä niinku uhaks, niin ei välttämät muille sitä oo, mut jolleki muulle voi olla, et kylhän niit siis siltä näkökulmalta pitääki täyttää ja sit niin ikävää ku se onkin, niin tässä lafkassa kumminki se mitä ei paperilla oo, nii sitä ei oo tapahtunu."*

H3: *"Et senki takii niit kannattaa täyttää, et niit menee niinku sitä kautta se menee niinku tonne ylemmille tahoille tieto, et millasta tää meidän työ on ja että meil joskus on niitä, varsinki päihtyneiden asiakkaiden kaa niit on, et kuullaan joskus epäasiallista kielenkäyttöä tai jotain uhkauksia tai jotain tällasia. -- jos menee vuodest toiseen, et ei ikinä missään yhdyskuntaseuraamustoimistos oo yhtään väkivaltailmotusta täytetty, nii nehän saa ihan erilaisen kuvan täst työstä."*

Yksi syy siihen, että uhkaavista tilanteista ei aina kirjata raporttia, on erään haastateltavan mukaan se, että niillä ei koeta olevan juurikaan vaikutusta käytännön työskentelyyn. Raportin täyttäminen koettiin täten verrattain turhaksi, sillä sen täyttäminen ei konkretisoidu asiakastyötä tekevälle virkamiehelle.

H9: *"Kyl mä nyt uskon, et niil varmaan jotain vaikutust on, mut ei se mitenkään konkretisoidu tietysti tälle tasolle. Ne lähtee jonneki tonne ja ei niistä sen enempää sitte ikinä kuulu."*

Haastateltavilta kysyttiin kokevatko he raporttien laatimisen vaikutuksista työskentelyyn. Kuukaan haastateltavista ei kokenut, että raporttien täyttämällä olisi suoranaista vaikutusta heidän työhönsä. Uhka- ja vaaratilanneraporttien täyttäminen ei konkretisoidu yhdyskuntaseuraamustoimistojen arjessa, minkä vuoksi niitä ei välttämättä täytetä. Yksi haastateltavista koki, että raportteja tulisi täyttää enemmän, jotta täyttömäärä vastaisi oikeita tilanteita. Hänen mielestään tällöin olisi mahdollista, että raporttien täyttäminen myös huomioitaisiin ylemmillä tahoilla.

H1: *"Et jos niit kirjotettais aina ku semmonen tilanne on, niin ehkä ne oikeesti rupeis tuottamaan jotain toimintaakin -- meil ei jotenkin se, et missä kohtaan tehdään se uhka- ja vaaratilanneraportti, ni se on jotenkin, se ei oo niinku kohdallaan. Eli niit ei tehdä tarpeeks ja sitte sen takii ne ei myös-*

kään johda mihinkään toimenpiteisiin. Ihmiset kokee, että niistä ei seuraa mitään, sen takia niitä ei ehkä tehdäkään.”

Yhdessä haastattelussa nousi esille subjektiiviseen kokemukseen nojaava seikka, joka selittää omalta osaltaan vähäistä uhka- ja vaaratilanneraporttien määrää. Raporttien täyttämisen ollessa kiinni pitkälti työntekijän subjektiivisesta kokemuksesta, vaikuttaa tähän silloin vahvasti esimerkiksi se, mikä kuva työntekijällä on omasta työstään. Tämä saattaa vaikuttaa siihen, miten työntekijä kokee erilaiset tilanteet. Uhkaavat tilanteet saatetaan esimerkiksi kokea työhön kuuluvaksi haitaksi, jolloin kynnys raportin täyttämiseen nousee. Raporttia ei täytetä, sillä sattuneen uhkaavan asiakaskohtaamisen koetaan olevan normaalia työkuvaan kuuluvaa toimintaa.

H6: ”Jollain tavalla tämän työn luonnekin on sellainen, et se jotenkin kuuluu asiaan, et sellaisia hankaliakin tilanteita tulee. Toki se kynnyskin voi sitä nousta siinä, että minkälaisesta tilanteesta enää ajattelee, että on tarpeen. Et jos ne on semmosia jokapäiväisiä tai viikottaisia jotkut tilanteet, et tulee joku vaikea tilanne, ni sitä se voi ruveta helposti tuntuu, et eihän täs oo mitään poikkeuksellista. Et voi sekin vaikuttaa.”

Uhka- ja vaaratilanneraporttien täyttämässä pelkän subjektiivisen kokemuksen perusteella vaikuttaa tuottavan ongelman siltä osin, että raportteja ei välttämättä täytetä aina kun siihen olisi aihetta. Yksi haastateltavista mainitsi myös kiireen merkityksen uhka- ja vaaratilanneraporttien täyttämässä. On mahdollista, että työntekijä ei kiireen vuoksi ehdi täyttää raporttia heti tapahtuman jälkeen, mikä osaltaan saattaa vaikuttaa myös myöhempään raportin täyttämiseen. Mikäli työntekijä ei kirjaa raporttia heti tapahtuman jälkeen, saattaa se tuntua vähäpätöisemmältä myöhemmin.

H6: ”No mä luulen, että ensisijainen syy on varmaan ihan jo se, että ei muista tai ehdi tai jos ei sitä heti tuu täyttäneeks, ni sitten se pitäis täyttää heti, et se todennäköisesti sitte. Jo ensinnäkin se koko tilanne alkaa tuntua ehkä vähemmän merkitykselliseltä, mitä enemmän sitä aikaa kuluu. Riippuen tietysti millainen se tilanne on ollu. Ja sitte ei välttämättä muistakaan niitä asioita. Jonkun mielestä se voi tuntua jollain tavalla turhalta. En tiedä, onko se syy, mut enemmän mä luulen, et se on ihan vaan se että, jos on kiire, jos ei ehdi tai ei muista. Ja sitä se, et niihin ei oo semmosta ruttiinia välttämättä olemassa.”

Uhka- ja vaaratilanneraporttien täyttäminen on tällä hetkellä melko vähäistä yhdyskuntaseuraamustoimistoissa. Haastateltavien mukaan uhka- ja vaaratilanteita on joko erittäin vähän

tai ei ollenkaan. Kuitenkin suuri osa koki, että raportteja täytetään liian korkealla kynnyksellä. Pääsyyt raporttien vähäiseen täyttömääriin koettiin olevan se, että tilanteita ei ole, mutta myös se, ettei tilanteita koeta uhkaaviksi. Työntekijän oma kokemus on suurimmassa osassa raporttien kirjaamisessa. Aiempi työkokemus ja muut työntekijän henkilökohtaiset piirteet voivat vaikuttaa tilanteiden kokemiseen, minkä vuoksi esimerkiksi huutavaa asiakasta ei koeta uhkaavaksi. Osaltaan täyttömääriin koettiin vaikuttavan se, ettei raportteja ehditä kirjoittamaan ja se, ettei niiden koeta vaikuttavan itse työhön. Raportin täyttäminen ei näy työntekijän arjessa, minkä vuoksi se saatetaan kokea turhaksi.

8.4.4 Uhkatilanteiden ennakointi

Liittyen turvallisuuskäytäntöihin ja siihen, mikä luo turvallisuutta toimipisteessä, haastateltavilta kysyttiin ongelmatilanteiden ennakkoinnista asiakastapaamisissa. Haluttiin selvittää, ennakoitaanko asiakastapaamisia jollakin tapaa, jos toimistossa on tiedossa, että asiakas saattaa käyttäytyä aggressiivisesti. Toisinaan työntekijöillä on ennakkotietoa mahdollisesta haastavasta asiakkaasta. Kyseessä saattaa olla tuttu asiakas, jonka käytös on aiemmin ollut uhkaavaa tai esimerkiksi vankilasta vapautunut, jonka tiedetään käyttäytyneen aggressiivisesti vankeusaikanaan.

Kaikki haastateltavat toivat esiin sen, että vaikeita asiakastapaamisia varten varaudutaan mahdollisuuksien mukaan. Mikäli etukäteen on tiedossa, että tapaamisesta saattaa tulla jollakin tapaa haastava, pyritään se ottamaan jo ennalta huomioon mahdollisimman hyvin. Haastateltavat toivat esille, että mahdollisia uhkia ennakoidaan esimerkiksi asiakkaalle epämieluisissa tilanteissa. Kielteisen päätöksen antaminen asiakkaalle saattaa luoda uhkatilanteita, joita usein ennakoidaan erilaisin toimenpitein. Tärkeimmäksi ennakkointikeinoksi tapaamisissa koettiin työyhteisölle kertominen ja sen luoma turvallisuus. Kun työyhteisö on tietoinen haastavasta asiakkaasta, on apu todennäköisesti nopeammin paikalla, mikäli jotakin sattuu. Asiakastapaamisen ajaksi saatetaan jättää esimerkiksi huoneen ovi hiukan raolleen, jotta muu työyhteisö on paremmin tietoinen huoneen tapahtumista.

H5: "Ehkä sitten myös tiedotetaan muulle toimistolle, jos on tarpeellista, et tämmönen on tulossa. Tiedetään, et se voi reagoida jotenkin huonosti tähän asiaan."

H3: "No jos on oikeesti joku tosi outo, nii kyl me tääl puhutaan ihan yleisesti niinku esimiehille ja vaik johtajilleki käydää sanomas, et hei mulle tulee tänää yheltä sellanen tosi epävarma tapaus, et se on tosi arvelluttava tai jotain. Että, olkaa kuulolla tai joskus jos tiedetään, et on vähän outo, niin saatetaan tukipartiost pyytää jotaki jermua siihen tota turvaksi."

Osassa haastatteluita nousi esille, että koko työyhteisön sijasta saatetaan ilmoittaa vain vierisessä huoneessa työskentelevälle kollegalle haastavasta asiakkaasta. Lähimpänä olevan työntekijän ollessa tietoinen haastavasta asiakkaasta, luo tämä turvaa asiakasta tapaavalle työntekijälle. Lähimmälle työntekijälle ilmoittaminen korostui tilanteissa, joissa asiakas tava-taan tilassa, jossa ei ole hälytysnappia. Yhden haastateltavan mukaan heidän toimistossaan on myös sovittu käytäntö työtovereille ilmoittamisesta. Aina työskenneltäessä huoneessa, jos-sa hälytysnappia ei ole, on lähimmälle työntekijälle ilmoitettava, vaikka asiakastapaaminen olisi täysin tavanomainen.

H3: *"Tota monesti sitte ku näitäki tuntee, tai jos tulee tuntematon, ja on jotai ennakkotietoi, nii sit sanotaa sille huonekaverille, et oopa vähän kuu-lolla, et mul tulee nyt tämmönen."*

H1: *"Niissä huoneissa missä ei oo hälytintä, ni työntekijät on ohjeistettu huomioimaan, että kun ottaa asiakkaan vastaan, niin niitten pitää ilmottaa vieressä olevalle ihmiselle, että olethan paikalla, olethan töissä silloin, kun minä otan tämän vastaan."*

Myös muunlaisilla turvallisuuskäytännöillä pyritään ennakoimaan ja välttämään mahdollisia uhkaavia tilanteita. Kahden haastateltavan mukaan heidän toimistoissaan on omat ohjeistuk-sensa tilanteisiin, joissa esimerkiksi otetaan asiakkaita vastaan virka-ajan ulkopuolella. Asiak-kaita ei saa tällöin ottaa vastaan yksin, vaan on huolehdittava, että toimistolla on vähintään kaksi työntekijää. Yhden haastateltavan mukaan myös oman työhuoneen sijaintiin tulee kiin-nittää huomiota työskennellessä virka-ajan ulkopuolella.

H3: *"Meillähän virka-aikaan otetaan asiakkait vastaan, mut jos on sellasii asiakkait, ketkä on töissä, niin sillon on ehdoton sääntö, et ei saa ottaa yk-sin asiakkaita vastaan tääl toimistolla, et aina pitää olla vähintään yks tääl toimistolla, eli jos me joskus otetaan viidenki aikaan asiakkaita, nii sit aina sovitaan etukäteen, et kuka olis niinku sen kanssa."*

H1: *"Ja sitten muutenkin, kun meil otetaan -- esimerkiks neljän jälkeen asi-akkaita vastaan kuuteen asti, niin sitten asiakkaita ei lähdetä ottamaan yk-sin tuolla takanurkassa, et jos on ainoana tuolla takanurkassa työhuoneessa, ni sit pitää siirtyä tänne lähempiin työhuoneisiin, et kuulee, jos joku huu-taa."*

Uhka- ja vaaratilanteita asiakastapaamisissa saatetaan ennakoida myös muilla tavoin kuin kertomalla työyhteisölle. Kolme haastateltavaa kertoi parityöskentelyn toimivan yhtenä keinona uhkaavia tilanteita ennakoimassa. He kokivat, että turvallisuushkia saadaan vähennettyä, mikäli paikalla on kaksi työntekijää yhden sijasta. Tällöin on myös mahdollista varautua paremmin siihen, mikäli asiakkaan käytös muuttuu aggressiiviseksi.

H9: ”Oli tohon toiselle tota kollegalle tulossa asiakas, jonka ykp oli menos kesken, nii hän pyys mut siihen mukaan just sen takii, koska tää mies tiedetysti saatto olla aggressiivinen -- tietysti sitä me juteltiin, et jos se käy päälle, että mitä Tuija (nimi muutettu) halua mun tekevän ”

H1: ”Joskus tulee tietoo vankilasta, että on esimerkiks jengiläinen tai on hyvin manipuloiva. Ne pyritään järjestää niin, että tavataan yhdessä.”

Haastavaa asiakastapaamista saatetaan ennakoida myös käyttämällä apuna rakenteellisia turvallisuusratkaisuja. Asiakas voidaan ottaa vastaan erillisessä tilassa, mikäli se koetaan omaa työhuonetta paremmaksi vaihtoehdoksi. Tämä saattaa olla turvallisempi ratkaisu esimerkiksi siten, että asiakkaan on helpompi poistua tapaamisesta, mikäli tilanne alkaa saada uhkaavia piirteitä.

H6: ”Kerran mul oli sellanen tapaus, et mä olin saanu muilta viranomaisilta tietoo, että on sen verran arvaamaton henkilö, että kun hän tuli ensimmäiselle käynnilleen, ni mä tapasin hänet tossa meidän virastosihteerin huoneessa -- Sitä oli niinku ajateltu niin, et tää henkilö voi hermostuu ja hänelle itselleen on tärkeetä se, et hän pääsee itse äkkiä poistumaan.”

Haastatteluista kävi ilmi, että mahdollisia vaikeita asiakastapaamisia ennakoitaan, mikäli se on mahdollista. Työyhteisön tuki koettiin tärkeäksi; sekä viereisen huoneen kollegan että koko työyhteisön antama tuki. Oman työhuoneen ovi saatetaan jättää esimerkiksi raolleen tai mainita viereisessä huoneessa olevalle työntekijälle vaikeasta asiakkaasta. Noin puolet haastateltavista mainitsee myös tärkeäksi turvallisuutta edistäväksi tekijäksi mahdollisuuden parityöskentelyyn. Myös turvallisuuskäytännöt voivat olla yksi tapa ennakoida mahdollisia haastavia asiakastapaamisia, esimerkiksi se, missä työhuoneessa asiakas milloinkin otetaan vastaan.

8.4.5 Vaikeiden asiakastilanteiden purkaminen

Toisinaan yhdyskuntaseuraamustoimistoissa tapahtuu uhkaavia tilanteita asiakkaan ja työntekijän välillä. Haastatteluissa kysyttiin tällaisten vaikeiden asiakastapaamisten jälkeen tapahtuvasta tilanteen purkamisesta. Haluttiin selvittää, kuinka haastateltavat kokevat tilanteen

purkamisen ja kenen kanssa se tehdään. Kaikissa haastatteluissa nousi esille se, että vaikeat tilanteet on mahdollista purkaa työntekijän niin halutessaan. Yhdenkään haastateltavan mukaan vaikean asiakastapaamisen aiheuttamien tunteiden kanssa ei tarvitse jäädä yksin.

Työyhteisön tuki vaikeiden asiakastilanteiden purkamisessa koettiin useimmissa vastauksissa tärkeäksi. Seitsemän haastateltavaa mainitsi työyhteisön painoarvon vaikean tilanteen käsittelyssä. Haastateltavien mukaan tapahtunut tilanne halutaan usein purkaa välittömästi, edes jollakin tasolla, jolloin se on helpoin hoitaa juuri työyhteisön avulla. Työyhteisön lisäksi, haastatteluissa nousi esimiesten kanssa asian läpikäyminen. Työnohjausta ei pidetty kovinkaan tärkeänä vaikeiden asiakastilanteiden purkamisen näkökulmasta, mutta sen koettiin silti olevan mahdollista, mikäli työyhteisö tai työtiimi niin haluaisi. Useimmiten tilanne puretaan välittömästi, jonka vuoksi työnohjauksessa keskitytään muihin asioihin. Yksi haastateltava kertoi, että työnohjauksessa on tarvittaessa mahdollista käydä ongelmatilanteita läpi, mutta usein ne on ehditty jo käsitellä työyhteisön kesken. Toinen haastateltava kertoi myös mahdollisuudesta saada muunlaista apua, mikäli kokee sen tarpeelliseksi.

H1: ”Jos on tarve käydä. Mut toi yleensä siis, yleensä hyvin vähän on käyty, tarvinnu käydä niit ongelmatilanteit läpi enää työnohjauksessa, ne on kyl jo niinku purtu ennen sitä, et aika usein käydään ne tilanteet kuitenkin läpi sitten siinä hetkessä. Ja sitte jatketaan seuraavana päivänä.”

H6: ”Jos itse kokee jonku tilanteen millään tavalla uhkaavaks, ni sen varmaan haluaa jonkun kanssa jakaa, et sen voi sit jakaa ihan kenen tahansa työkaverin kanssa varmasti ja sit on toki saatavilla kyllä ihan mitä vaan kriisiapua, jos semmoseen kokee tarvetta.”

Haastatteluissa tärkeimmäksi asiaksi vaikean asiakastilanteen purkamisen suhteen koettiin sen ajankohta. Suurin osa vastaajista koki tärkeäksi sen, että tilanne puretaan jonkun kanssa välittömästi tai mahdollisimman pian. Sillä, kenen kanssa tilanne puretaan, ei koettu olevan niinkään väliä. Useimmiten tilanne käydäänkin läpi lähimmän työyhteisön kanssa tai toimiston sisäisissä tiimeissä. Esille vastauksissa nousi työyhteisön lisäksi mahdollisuus purkaa sattunut tilanne esimiehen kanssa. Noin puolet haastateltavista kertoi, että ensimmäisenä tilanteesta puhutaan usein lähimpien työtovereiden kanssa. Kolmasosa kuitenkin korosti sitä, että tilanne puretaan myös esimiesten kanssa. Yksi haastateltava painotti myös muiden haastavien tilanteiden purkua, jotta asiat eivät jää painamaan mieltä. Yhdestä haastattelusta kävi ilmi kuitenkin se, että tilanteiden purku on ajoittain työntekijän omalla vastuulla. Jos kokee tarvetta laajempaan tilanteen purkamiseen, on se mahdollista pyytämällä.

H4: *"Tilanne on ohi, nii se varmasti se tilanne aina puretaan esimiesten kanssa. Kaikki muutki vaikeet tilanteet, vaikeet asiakastilanteet, ristiriitaset, jos on tullu jotain, tavallaan on joutunu väittelee tai tullu joku semmonen, mikä jää ahdistaa, nii ne kuuluu purkaa heti, ettei ne jää painaa mieltä."*

H8: *"No useimmiten menee ehkä lähimmälle työkaverille ensin avautumaan, et mitä on tapahtunu. Sen jälkeen esimiehen kanssa ja sitte, et mikäs se juttu nyt on ollu se tilanne. Et jos tääl rupee vaatii, ni sit me käydään se isommassa porukassa läpi."*

Yksi haastateltavista koki tilanteen purkamisen siinä osallisena olleiden kanssa tärkeäksi. Hänen mielestään haastavien tilanteiden purku esimiesten ja työyhteisön kesken on toiminut hyvin, mutta koki silti tärkeämmäksi purkaa tilanteen asianosaisten kanssa.

H9: *"Siis tietysti hirveen vaikee tähän sanoo, mut kylhän se on ihan varmasti esimiehen vastuulla tulla ja uskon et varmasti tuliskin. Mutta tota, mut kyl mä ite ehkä nään jotenki, tai ite koen sen ainaki tarpeelliseksi, et myös purkaisin sen niitten ihmisten kaa, jotka siin on ollu paikalla. Ehkä ensisijaisesti jopa niiden kaa."*

Työnohjauksen rooli koettiin jokseenkin ristiriitaisena konfliktitilanteiden purkamiseen liittyen. Toisaalta työnohjaus koettiin yhtenä mahdollisuutena tilanteen purkamisessa, mutta toisaalta sen roolia pidettiin vähäisenä. Tässäkin asiassa painotetaan työyhteisön vaikutusta ja mielipidettä. Kaksi haastateltavista koki, että, jos työntekijä itse haluaa purkaa tilannetta työnohjauksessa, otetaan se huomioon.

H6: *"Jos kukaan kokenu jollain tavalla jotain uhkaa ja haluaa että se otetaan aiheeksi, ni mä uskon, että meidän työryhmä ehdottomasti siihen suostuu. Ja sitä varmasti pidetään niin tärkeenä asiana, että kyllä se silloin tulis olemaan se työnohjauksen aihe."*

H3: *"Mä ite ainaki pidän tosi tärkeenä, et mä puhun siit niin kauan, et se ei enää vaivaa mua. Et mä sit vaik puhun työnohjaukses tai käyn siel työpsykologilla tai esimiehen kaa."*

Haastateltavien mukaan vaikean asiakastilanteen purkaminen on mahdollista aina niin halutessaan joko usean kollegan tai esimiehen kanssa. Yhdessäkään haastattelussa ei noussut ilmi, että työntekijä olisi joutunut tapahtuman jälkeen yksin käsittelemään tilannetta. Asiaan vai-

kuttaa tietysti se, miten työntekijä henkilökohtaisesti asian kokee. Ketään ei pakoteta käymään asiaa läpi, mikäli yksilöstä ei henkilökohtaisesti tunnu siltä. Työnohjauksen painoarvoa vaikean asiakastilanteen läpikäymisessä ei pidetä suurena. Haastateltavien mukaan työnohjausta on mahdollista käyttää tilanteiden purkamiseen, mutta toistaiseksi haastavia tilanteita on ollut niin vähän, ettei vielä ole noussut sille tarvetta. Haastateltavat kokivat myös, että tilanteen purkaminen on syytä suorittaa mahdollisimman nopeasti tapahtuman jälkeen, jolloin työnohjaus ei ole käytännön syistä paras paikka purkaa tapahtunutta.

8.5 Subjektiiivinen kokemus työturvallisuudesta

Tutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää haastateltavien subjektiivisia kokemuksia työturvallisuudesta. Halusimme selvittää, minkä asioiden koetaan vaikuttavan työturvallisuuteen ja mistä osa-alueista turvallisuus koostuu. Lähtökohtana oli, ettei turvallisuutta voida määritellä vain yhdellä tapaa. Haastateltaville annettiin mahdollisuus itse kertoa, mitä he kokevat turvallisuuden olevan. Teemana subjektiivinen kokemus työturvallisuudesta pitää sisällään työturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä monimuotoisesti, mutta myös työn riskien heijastumiseen työajan ulkopuolella. Osiossa selvitetään, miten haastateltavat kokevat työturvallisuuden omassa toimistossaan ja miten turvallisuus näkyy päivittäisessä työssä.

8.5.1 Turvallisuuden rooli päivittäisessä työssä

Lähdettäessä selvittämään haastateltavien subjektiivista kokemusta työturvallisuudesta, oli tärkeää selvittää ensin, millaisessa osassa he kokivat turvallisuuden olevan omassa työssään. Turvallisuuskäsitettä ei avattu millään tavalla haastateltaville, vaan he vastasivat siihen jokin omasta näkökulmastaan ja sitä kautta kertoivat, mitä he itse kokevat turvallisuuden olevan.

Yli puolet haastateltavista koki, että turvallisuudella ei ole juurikaan merkittävää osaa päivittäisessä työskentelyssä. Turvallisuus koettiin taustalla vaikuttavaksi tekijäksi tai sen merkitys vähäiseksi. Haastateltavan mukaan turvallisuuskäytännöt ovat osa päivittäisiä rutiineja, joten niitä ei tarvitse erikseen miettiä.

H8: ”Ei sitä niinku joka päivässä työssä mieti juuri yhtään. Ja sit se on jotenkin ehkä niin iskostunu ne käytännön asiat, et miten toimitaan, kun lähdetään jonnekin tai on niit hankalii. Ettei sitä tarvi erikseen miettiä. Siinä se on taustalla.”

Yksi haastateltavista koki, että turvallisuuskäytännöt sen perinteisessä muodossa ei ole olennaisia yhdyskuntaseuraamustyölle. Haastateltavan mukaan turvallisuuteen liittyvät ennako-

luulot vähenivät kokemuksen kartuttua. Hän koki, että turvallisuutta voidaan kuitenkin ajatella uusintarikollisuuden kannalta. Hänen mukaansa uusintarikollisuuden vähentäminen on tärkein turvallisuutta edistävä näkökulma, johon yhdyskuntaseuraamustyössä tulisi kiinnittää huomiota.

H4: ”Mun ehkä ennakkoluulot siinä rupes sit karisee ja varsinki ku tätä alko tehdä, niin se, että turvallisuusnäkökulma on kyl semmonen mihin niinku täs työssä ei hirveesti kannata kiinnittää huomiota, et kyl me kiinnitetään johonki ihan muuhun. -- Et ei se täs oo semmonen olennainen asia. -- Jos turvallisuusnäkökulma mun työssä on joku, nii se on se uusintarikollisuuden ehkäseminen. Sen pysäyttäminen ja ehkäseminen ja jotain niinkun tavallaan siihen integroitumisen suuntaan ja päihitteettömään elämään. Se on se, mitä mä voin tehdä turvallisuuden hyväks.”

Esille nostettiin myös toimeenpanon vaikutus siihen, miten turvallisuus näyttäytyy työskentelyssä. Kolmen haastateltavan mukaan asiakkaan toimeenpano vaikuttaa usein siihen, miten asiakas käyttäytyy ja miten hänen kanssaan toimitaan. Haastateltavien mukaan erityisesti yhdyskuntapalvelussa olevien asiakkaiden asenteessa on poikkeamia muihin asiakkaisiin verrattuina. Yhdyskuntapalveluasiakkaiden koettiin olevan jopa kiitollisia palvelupaikastaan ja siksi asiallisina.

H4: ”Ne henkilöt jotka tulee suljetusta vankilasta niin niitte tavallaan se blyymi on hyvin erilainen sitte ku niihin mitkä tulee avovankilasta, mitkä tulee koevapaudesta sit, jos puhutaan yhdyskuntapalvelus olevasta kaverista, joka on duunari joka on ajanu kännissä autoo ja se joutuu palveluun. Puhutaan ihan erilaisista jutuista. Ja sitten on henkilökohtaisia eroja.”

Kahden haastateltavan mukaan turvallisuus tiedostetaan työyhteisössä jollakin tasolla. Turvallisuusajattelun olemassaolo tiedostetaan, mutta päivittäisessä toiminnassa se ei näy juurikaan. Yksi haastateltavista koki kokemuksen tuoman tilannetajun ja rajaamisen taidon tärkeäksi turvallisuuden kannalta, mutta näki sen tulevan asiakastilanteessa automaattisesti. Toinen haastateltavista taas toi esille ajallisesti pidempään jatkuneen asiakkuuden vaikutuksen turvallisuusajatteluun. Asiakkuuden alkaessa turvallisuusnäkökulma on selkeämmin esillä, mutta asiakkaaseen tutustuessa se vähitellen haihtuu, sillä asiakkaaseen alkaa luottaa entistä enemmän.

H2: ”Varmaan oma ikä, kokemus, äitinä oleminen ja kaikki niinku vaikuttaa siihen, että aika hyvin niinku osaa ite laittaa sen rajan, että miten pitkään

niinku lähtee tai et kyl sitä kuitenkin muistaa millasten ihmisten kans sitä on tekemisis, ettei koskaan voi tietää.”

H5: ”On kuitenkin ihan tärkeä asia, mut se ei näy millään tavalla niinku täällä, tai näkyy, se näkyy meidän toimiston elämässä silleen, et me tiedostetaan kuitenkin, et millast asiakaskuntaa tää on, mutta ku tässä se käy helposti silleen, et meillä niinku jokaisella, ku tulee ne omat asiakkaat, nii me aletaan niinku automaattisesti niihin sitte luottamaan, sitte ku se on silleen, huomaa, et jos se työskentely lähtee menee hyvin. Nii et se koko ajan se turvallisuusuhka niinku pienenee, et mitä tutumpia asiakkaita.”

Yksi haastateltavista koki, että oma asenne asiakasta ja työtä kohtaan vaikuttaa turvallisuuden kokemukseen ja läsnäoloon. Haastateltava kertoi uskovansa asiakkaan kykyyn muuttua ja muuttaa aiempia toimintatapojaan, minkä vuoksi turvallisuusnäkökulma ei hänen päivittäisessä työssään näy. Haastateltava kuitenkin kertoi turvallisuusasioita korostettavan ajoittain yhdyskuntaseuraamustyössä ja olevansa jollakin tasolla naiivi uskoessaan pelkästään hyvää asiakkaistaan.

H7: ”Uskon siihen hyvään, uskon siihen asiakkaaseen -- ja sillä lailla siihen hyvään. Niin kyllä se asettaa mut hyvin, tän turvallisuuden hyvin vähäseksi, mun oman turvallisuuden.”

Vain yhden haastateltavan mukaan turvallisuus näkyy työskentelyssä jokapäiväisesti. Haastateltavan mielestä turvallisuus saattaa näkyä esimiesten työskentelyssä muita työntekijöitä enemmän. Hän myös näki toimiston sisäiset käytännöt, kuten kulunvalvonnan, osana päivittäistä turvallisuustyötä.

H1: ”Joku ei lue meidän työtä turvallisuustyöksi, mutta kyllähän meidän niinkun, mun työssä turvallisuus on joka päivä. -- En tiedä onko se työntekijöillä ihan yhtä aktiivisesti kuin esimiehillä, mut mun mielest se lähtee siitä et se niinkun on esimiehillä, et voidaan luoda sitä sellast kulttuurii.”

H1: ”Tai se että päivystyksessä päivystyksen kulunvalvonta, ni sehän on jatkuvaa turvallisuustyötä.”

Enemmistö haastateltavista ei itse koe, että turvallisuudella on juurikaan minkäänlaista osaa heidän päivittäisessä työssään. Osa heistä koki turvallisuusajattelun hälvenneen työtä tehdessä ja kokemuksen karttuessa. Muutamassa haastattelussa sen koettiin vaikuttavan enemmänkin taustalla sen sijaan, että se olisi päivittäin mielessä. Turvallisuus tulee esille päivittäises-

sä työssä esimerkiksi työkäytäntöjen puolesta. Yksi haastateltava koki oman työnsä turvallisuustyöksi ja näki turvallisuuden olevan iso osa päivittäistä työtään. Kyseinen haastateltava oli ainoa, joka selkeästi assosioi yhdyskuntaseuraamustyön turvallisuustyöksi.

8.5.2 Yhdyskuntaseuraamustyön mahdolliset turvallisuusuhat

Haastateltavilta kysyttiin, mikä tuottaa turvallisuusuhkia heidän työssään. Suurin osa vastaajista mainitsi turvallisuushakiksi asiakkaat ja heidän käytöksensä jollakin tapaa. Vastausten sisällöissä oli variaatiota siten, että esille tuotiin asiakkaiden päihdeongelmat, mielenterveysongelmat, asenteet järjestelmää kohtaan, arvaamattomuus sekä vastaanottotilojen rakenne. Asiakkaiden arvaamattomuus, niin päihdeongelmista kuin mielenterveysongelmistakin johtuen, nähtiin merkittävänä uhkana turvalliselle työnteolle. Yksi haastateltavista toi esille myös yhteiskunnallisen ongelman, joka vaikuttaa asiakaskuntaan. Vähäisten resurssien vuoksi huono-osaisilla on entistä vähemmän palveluita käytettävänä, mikä johtaa asiakaskunnan yhä kasvavaan pahoinvointiin.

H1: ”No asiakkaathan meillä niitä uhkia tuottaa. Ja asiakkaitten moniongelmaisuus ja jotenkin se, että asiakkailla palvelut heikkenee, niinku kunnalliset palvelut, joka tarkoittaa sitä, että ne on entistä huonommassa kunnossa ja ne ei saa niitä perusasioita mitkä niille kuuluu.”

H8: ”Sanoisin, että asiakkaista lähtee se turvallisuushaka, ne on kuitenkin erityisryhmä, jonku takia ne on meidän asiakkaaks joutunu.”

Viidessä vastauksessa mainittiin päihdeongelmien vaikutus turvallisuuteen jollakin tavalla. Pääosin päihtyneistä asiakkaista haastateltavia huolettivat huumausaineiden käyttäjät, sillä alkoholiongelmaiset koettiin pienempänä uhkana ja vähemmistönä. Kaksi haastateltavista koki etenkin sekakäyttäjät ja muuntohuumeiden käyttäjät uhkaaviksi heidän arvaamattomuutensa vuoksi.

H1: ”Pakko sanoo nää muuntohuumeitten käyttäjät, ni ne on kyl sellasii, et niist ei kyl oikeesti koskaan tiedä, että miten ne käyttäytyy. Ei oo käyttäytynyt täällä, ei oo vielä tullu vaaratilannetta, mut mä en yhtään ihmettele, että sellanen tuottais vaaratilanteen, koska ne ei jotenkin niinku. Niitten ihmisten kyky hallita omaa toimintaansa on ihan jonku korkeimman kädessä.”

H2: ”Mua varmaan eniten huolettaa just semmoset, jos asiakas on huumausaineest päihtynyt, et se on joku semmonen epämääräisyys. Et semmonen niin-

ku perus känniläinen, joit on hyvin vähän, niin nehän on kauheen harmittomii, mutta tota kyl ne tommoset sekakäyttäjät ja kylhän ne on vähän arvaamattomia ja vähän pelottaviaki.”

Noin puolet vastaajista otti jollakin lailla kantaa mielenterveysongelmien vaikutuksen turvallisuusasioihin. Aivan kuten päihdeongelmiinkin liittyen, asiakkaiden arvaamattomuus nousi esille myös mielenterveysongelmista puhuttaessa.

H3: ”Mut kyl sit mielenterveysongelmat siis kans, jos on joku psykoosis tai jossain ja jos on ihan sekasin, nii onhan ne kans. Se tavallaan tuo sen arvaamattomuuden siihen.”

Yksi haastateltavista ajatteli turvallisuushkia toiselta näkökannalta. Haastateltava koki, että suurin turvallisuushkia työssä on työntekijöiden oma käytös ja toiminta. Hänen mielestään työntekijän on toimittava asiallisesti ja ammattimaisesti, oli tilanne mikä tahansa, eikä käytöksellään tai puheellaan provosoida asiakasta entisestään. Haastateltavan mukaan hankalankin asiakkaan kanssa pystyy työskentelemään kiinnittämällä riittävästi huomiota omaan toimintaan.

H9: ”Et kyl niinkun, jos mä nään et mun asiakkaan kierrokset rupee nousee, nii kyl mä rupeen heti omalla käytöksellä ja puheella niinku laskemaan niitä. Et emmä nyt niinku jää heittämään vettä kiukaalle, mut et oon mä sitäki nähny, et työntekijä ei syystä tai toisesta niinku tajua, et nyt pitäis niinku alkaa jo toimimaan toisin.”

Kolmessa haastateltavan vastauksessa otettiin kantaa siihen miten tila, jossa asiakkaan kanssa työskennellään tai hänet otetaan vastaan, vaikuttaa työntekijöiden välittömään turvallisuuteen. Haastateltavat kokivat, että yhdyskuntaseuraamustyössä turvalaitteiden ja turvallisuuden liiallinen painottaminen ei ole tarkoituksenmukaista. Sen nähtiin vaikuttavan asiakkaiden käytökseen ja olemukseen negatiivisesti. Heidän mielestään fyysiset turvallisuusratkaisut saattavat provosoida asiakasta luoden mahdollisuuden riskikäyttäytymiseen.

H3: ”Sellanen, et on joku metallinpaljastin tai joku sellanen, et se saattaa päinvastoin niinku lisätä sitä aggressioo ja provosoida sillä sitä. Tai jos tois ois jotkut heebot tekemässä jotaki turvatarkastuksi, ni se varmasti herättäis tosi paljon vastustusta.”

H1: ”Siin on niinku semmonenkin psykologinen puoli asiakkaan näkökulmasta, että jos meil on hirveen paljon turvamiehiä, metallinpaljastimia tuol

ovella, ni todennäköisesti meidän asiakkaat rupee olemaan paljon hankalampii meitä kohtaan.”

Kuudessa vastauksessa tuotiin esille kielteisten sanktioiden antaminen ja niiden vaikutus turvallisuuteen. Kahdessa vastauksessa korostettiin, että sanktioiden antaminen asiakkaalle ei luo turvallisuushkaa mikäli asiakasta osaa käsitellä oikein. Näissä haastatteluissa korostui asiakaslähtöisyyden merkitys sanktiointitilanteissa. Heidän mielestään sanktiointitilanteessa tärkeintä on ilmaista kerrottava asia asiakkaalle niin, ettei tälle jää mielikuvaa sanktion ehdottomuudesta. Haastateltavat kokivat, että jatkotyöskentelyyn kannustaminen, esimerkiksi päihdehuollon piiriin ohjaaminen, on toimiva keino pitää asiakas rauhallisena ja täten tilanne turvallisempaa.

H6: ”Mut en mä toisaalta hirveesti niitäkään tilanteita ajattele sellasina turvallisuushkina, et se tulee varmaan jotenkin automaattisena, että niissä käyttäytyy tietyllä tavalla ja luo sitä niinku toivoa kuitenkin aina, et se on aika avainasemassa, et luo asiakkaalle sitä, et peli ei ole vielä pelattu.”

Neljän haastateltavan mukaan sanktiot vaikuttavat välittömästi turvallisuuteen. Näiden haastateltavien mukaan asiakkaalle negatiiviset tilanteet saattavat vaikuttaa heidän käyttäytymiseensä niin, että tilanteesta voi kehittyä uhkaava. Esimerkiksi asiakkaan yhdyskuntapalvelun keskeytyessä haastateltavat kertoivat asiakkaiden ajoittain käyttäytyvän aggressiivisesti.

H3: ”Sellaset tilanteet, mitkä on epämiellyttävii asiakkaalle tai mist voi tulla sitä niinku aggressioo tai jotain niinku, et jos vaik yhdyskuntapalvelu joudutaan laittaa kesken.”

Yhden haastateltavan mukaan työhön ei juuri liity turvallisuushkia. Hän toi kuitenkin esille, että päihtyneiden kanssa on syytä miettiä, kuinka toimia ja sen mahdollisuuden, että asiakas saattaa hermostua kielteisistä sanktioista. Haastateltava ei kuitenkaan kokenut näitä tilanteita varsinaisesti uhaksi turvallisuudelleen. Hän koki, ettei kaikkiin mahdollisiin uhkatilanteisiin voida vaikuttaa, vaikka yritettäisiinkin, joten turvallisuusasiaa on turha miettiä jokapäiväisessä työssä. Hänen mukaansa työssä ei tulisi niinkään kiinnittää huomiota mahdollisiin turvallisuushkiin vaan asiakaslähtöisyyteen.

H4: ”Mä ehkä ajattelen niin, et jos jotain sattuu, ni sitte sattuu.”

H4: ”Silloin, jos joku on päihtynyt ja muuta, ni sit kannattaa vähän miettiä miten se homma hoidetaan. -- Puhumalla ihmiset osaa selviytyä tilanteesta

ku tilanteest ja niin tääl on selvittykin. Et mun mielestä se on niinku se olennainen asia näissä.”

Vastauksissa nousi selkeimmin esille päihdeongelmien ja mielenterveysongelmien vaikutus turvallisuuteen. Päihde- ja mielenterveysongelmien tuoma arvaamaton käytös koettiin monesti suurimpana turvallisuusuhkana, mitä työssä voi kohdata. Yhdessä vastauksessa tuotiin esille myös työntekijän ammattitaidon vaikutus turvalliseen kohtaamiseen asiakkaan kanssa. Yhdessä haastattelussa haastateltava mainitsi myös huolen liittyen kokemattomuuteen turvallisuusasioissa. Hän koki, että mahdollisen konfliktitilanteen syntyessä työntekijät eivät välttämättä osaa toimia tilanteeseen sopivalla tavalla.

8.5.3 Avoimempien rangaistusten vaikutus työturvallisuuteen

Rikosseuraamuksissa painotetaan yhä enemmän avoimia seuraamuksia niin taloudellisten syiden kuin yksilön kuntouttamisen johdosta. Haastatteluissa haluttiin saada käsitys siitä, miten tämä käytäntö on vaikuttanut yhdyskuntaseuraamustyön arkeen. Haastateltavat korostavat moniongelmaisemman asiakaskunnan lisääntymistä, mikä luo omat erikoispiirteensä työskentelyyn. Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta kaikki kertovat asiakaskunnan moniongelmaisouden lisääntyneen.

Kysyttäessä avoimempien seuraamusten vaikutuksesta työturvallisuuteen selkeä enemmistö haastateltavista ei suoranaisesti sano, että lisääntynyt moniongelmaisuus vaikuttaisi työturvallisuuteen. Ongelmia työskentelyn suhteen esiintyy enemmänkin käytännön toiminnassa, kuin turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Esimerkiksi yhdyskuntapalveluun tuomitaan yhä useammin siihen soveltumattomia rikoksentekejiä, mikä luo haasteita yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöille. Vain kaksi haastateltavaa toi esille turvallisuuskulman. Toinen heistä tiedostaa asiakaskunnan lisääntyneen moniongelmaisouden, muttei koe sen vaikuttavan työturvallisuuteen. Asiakkaita ei koeta uhaksi työntekijöiden turvallisuudelle, vaikka päihde- ja mielenterveysongelmat näkyvät yhä selkeämmin asiakaskunnassa.

H1: ”Pahin ongelma johtuu siitä, et meil on niin moniongelmaisii asiakkaita et me ei saada niille palvelupaikkoja -- Mut mä en nää, että se ois turvallisuusuhkaa, että meidän asiakkaat on niin vaarallisia.”

Toinen turvallisuuskulman esille tuoneista haastateltavista oli sitä mieltä, että avoimemmilla rangaistuksilla on vaikutusta työturvallisuuteen. Hän koki, että moniongelmaisen asiakaskunnan lisääntyminen vaikuttaa työturvallisuuteen merkittävästi. Haastateltava koki moniongelmaisouden vaikuttavan työturvallisuuteen siten, että ongelmainen asiakaskunta ei välttämättä ole saanut kontaktia aiemmin esimerkiksi mielenterveyspalveluihin. Näissä tilan-

teissa asiakkaan ensimmäinen kontakti eri palveluihin saattaa olla vasta yhdyskuntaseuraamustoimistossa, ellei asiakkaalla ole vankilataustaa.

H7: ”Saati nyt sitte, ku täytäntöönpanot yhä enemmän ja enemmän viel suoritetaan vapaudessa, ni kylhän tää puoli niinku tulee korostumaan ihan älyttömästi tää turvallisuuspuoli -- Et tilastollisestiki onks se joku 70 prosenttia näist vangeista, ni ensimmäinen kontakti on siellä vankilan mielen-terveyspalvelujen piirissä, mistä ne saa sitä ensimmäistä kontaktia niihin ongelmiinsa, ni on se aika surullista.”

Valtaosin haastateltavat eivät koe, että avoimemmat rangaistukset vaikuttaisivat suoraan työturvallisuuteen. Suurin osa kuitenkin on sitä mieltä, että avoimempien rangaistuksien mukana tuoma lisääntynyt moniongelmaisuus muuttaa työn painopisteitä. Heidän mukaansa asiakaskunnan lisääntynyt moniongelmaisuus vaikuttaa työmenetelmiin ja tehtävään työhön, mutta ei itsessään aiheuta turvallisuusriskejä. Vain yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että avoimemmilla rangaistuksilla on suora vaikutus työturvallisuuteen. Hän koki, että moniongelmaisemman asiakaskunnan siirtyessä yhdyskuntaseuraamustyön piiriin on uudenlaisten riskien syntyminen väistämätöntä.

8.5.4 Resurssien vaikutus työturvallisuuteen

Työturvallisuuden subjektiiviseen kokemukseen liittyen haastateltavilta kysyttiin käytössä olevien resurssien vaikutuksesta työturvallisuuteen. Esimerkiksi asiakasmäärät ja käytettävissä oleva aika yksittäistä asiakasta ja tämän tilannetta varten vaikuttavat osaltaan siihen, kuinka yhdyskuntaseuraamustoimistoissa voidaan suorittaa perustyötä. Pääosin resurssien koettiin olevan liian niukat, jotta työ voitaisiin suorittaa mahdollisimman turvallisella tavalla. Vähäisten resurssien koettiin vaikuttavan työturvallisuuteen lähinnä sitä kautta, että asiakkaaseen ei välttämättä ehditä tutustua kunnolla.

H1: ”Se vaikuttaa sillä tavalla, että meil ei oo aikaa pysähtyä jokaisen ihmisen kans niin pitkään, kun on tarve. Me ei tunneta enää meiän asiakkait niin hyvin. Yhdyskuntapalvelu pitää alottaa tuntematta ihmistä. -- Me ei ehditä tutustuu niihin ihmisiin. Et siinä mielessä mun mielestä se vaikuttaa ehdottomasti työturvallisuuteen. Me ei ehditä. Me ei tunneta asiakkaita niin hyvin, ku me tunnettiin aikasemmin.”

Yksi haastatelluista toi esille myös resurssien vähäisyyden vaikutuksen ammatilliseen kehittymiseen ja sitä kautta työturvallisuuteen. Haastateltavan mukaan työntekijöillä ei ole välttämättä mahdollisuuksia osallistua ammattitaitoa kehittäviin koulutuksiin resurssien puitteissa.

Hän koki, ettei kiireen vuoksi ehdi osallistumaan tarjolla oleviin koulutuksiin, vaikka motivaatiota olisi.

H7: ”Ni ilman muuta ni sit varmaan kaikkeen koulutukseen ei välttämättä ehdi tai haluu sitte lähtee kaikkeen tämmöseen, missä ehkä vois saada enemmän tietoo, mitä vois hyödyntää sitte, ku ottaa huomioon sita kohtaamisista, et monestihan se voi olla ihan siinä ihmisen kohtaamisessakin, se tilanne voi kärjistyä.”

Vähäisten resurssien koettiin vaikuttavan myös siihen, kuinka työntekijä toimii asiakassuhteissa. Mikäli työntekijä on stressaantunut ja ylityöllistetty, saattaa sillä olla suoranainen vaikutus tämän työskentelyotteeseen, mikä taas voi osaltaan vaikuttaa työturvallisuuteen.

H9: ”Et se kiireen tuntu tietysti vaikuttaa siihen mun läsnäoloon, mikä vaikuttaa tietysti siihen asiakassuhteeseen.”

Vähäiset resurssit saattavat vaikuttaa työturvallisuuteen myös toimipisteen työkäytäntöjen kautta. Tämä voi luoda riskejä työskentelyyn asiakastapaamisissa, mikäli mahdollisiin ongelmatilanteisiin asiakkaiden kanssa ei ole varauduttu riittävästi. Koettiin, että turvallisuuden ylläpitäminen hankaloituu, kun toimipisteessä on toisinaan paikalla vain muutama työntekijä. Tämä korostuisi etenkin mahdollisessa työntekijän ja asiakkaan välisessä konfliktitilanteessa, jolloin apua työyhteisöltä ei juuri olisi saatavilla.

H2: ”Mut se, että jos tääl on vaikka vaan kaks ihmistä töissä ja tulee hälytys, nii sehän on aika hirvee tilanne. Et sä oot yksin niinku sit vastuus, et mitä tuol huonees tapahtuu.”

Vähemmistö haastateltavista kertoi resurssien olevan hyvällä tasolla työmäärään suhteutettuna. Kolmen haastateltavan mukaan resurssit ovat tällä hetkellä riittävät ja näin ollen ne eivät vaikuta työturvallisuuteen. Kyseisten haastateltavien mukaan resurssit ovat riittävät, jotta asiakkaaseen ehditään tutustumaan kunnolla. He kokivat myös, että asiakasmäärät ovat tällä hetkellä sopivat. Eräs haastateltavista toi esille myös sen, että toimivan asiakassuhteen syntyminen ei ole kiinni resursseista vaan yksittäisen asiakkaan kohtaamisesta:

H9: ”Ei siihen kohtaamiseen tarvita siis niinku montaakaan sekuntia, kun sä jo luot itsestä niinku aika vahvankin kuvan toiselle. Plus monella asiakkaalla kärsivällisyys ei oo mikään hyve, et niille, jos ne on täs sen viiskin minuuttii, voi olla jo pitkäki aika ja viides minuutis voidaan käydä jo tosi merkittäviä keskusteluja, et ei se silleen oo niinku aikasidonnaista”

Eräässä haastattelussa nousi esille ymmärrys siitä, että resurssit ovat rajalliset ja ne eivät muutu. Haastateltava ymmärtää resurssien voivan mahdollisesti vaikuttaa työskentelyyn ja turvallisuuteen, mutta ymmärtää myös taloudellisen kokonaiskuvan. Käytössä olevilla resursseilla on kyettävä toimimaan parhaalla mahdollisella tavalla.

H6: ”Jos ois resursseja enemmän ja jos ois ihannetilanne ja ois aikaa niinku keskittyä paremmin aina jokaisen asiakkaaseen, jokaiseen uuteen asiakkaaseen, ni sen taustatietoihin ja muuhun, ni totta kai se lisäis myös turvallisuutta, mut mä ymmärrän ihan täysin, et se on täysin kustannuskysymys ja tätä työtä sit vaan tehdään niillä ehdoilla, mitkä on eikä siihen, enkä usko, että siihen kyllä pystyy vaikuttaa.”

Valtaosa haastatelluista koki asiakastyön turvallisen suorittamisen nykyisten resurssien puitteissa vaikeaksi. Niukkojen resurssien koettiin vaikuttavan työn suorittamiseen lähinnä sitä kautta, ettei asiakkaaseen ja tämän tilanteeseen ehditä paneutua kunnolla. Perustyötä kuvailtiin esimerkiksi erään haastateltavan mukaan liukuhihnatyöksi. Osassa haastatteluissa nousi esille vastaavasti myös mielipide, jonka mukaan tällä hetkellä resurssit ovat riittävät työn suorittamiseen. Osa haastateltavista tiedostaa tilanteen, jossa resursseihin ei voida vaikuttaa ja että nykyisten resurssien puitteissa on pystyttävä toimimaan. Asiakaskontaktin luominen ei välttämättä vaadi ajallisesti paljoa, jolloin luottamuksellinen ja toimiva asiakassuhde on mahdollista rakentaa pienelläkin vaivalla ja ammattitaidon avulla.

Kuten asiakkaasta saatavia ennakkotietoja käsitellessä on käynyt ilmi, ennakkotietojen määrä on täysin työntekijän omasta aktiivisuudesta riippuvaista. Tässä korostuu asiakaskunnan tuntemattomuus, sillä työntekijöillä ei välttämättä ole riittävästi aikaa tutustua uuteen asiakkaaseen. Se, kuinka paljon tietoja työntekijä haluaa uudesta asiakkaastaan, on myös hänestä itsestään kiinni. Kuitenkin suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, että tuntemattoman asiakkaan kanssa toimiminen aiheuttaa turvallisuusriskin.

8.5.5 Muunlainen turvattomuus

Haastatteluissa nousi esiin myös muunlaisia teemoja turvallisuuteen ja turvattomuuteen liittyen. Kaikkia näitä ei tutkimusta laadittaessa osattu ottaa huomioon. Teemat nousivat esiin muiden vastausten yhteydessä tai kysyttäessä haastateltavilta haastattelun loppuvaiheessa, ovatko he kokeneet muunlaista turvattomuutta, kuin mistä heiltä oli jo kysytty. Osassa vastauksissa nostettiin esille turvallisuutta luovia käytäntöjä, jotka olivat aiemmissa kysymyksissä jääneet kysymättä.

Toistuvana teemana haastateltavat toivat esiin asiakkaiden tapaamiset vankilassa ja niissä turvattomuuden tuntemisen. Viisi haastateltavaa toi jollakin tapaa esille vankilavierailut, ilman että heiltä välttämättä kysyttiin kyseiseen asiaan liittyen. Yksi haastatelluista kertoi samansuuntaisia negatiivisia kokemuksia kuin muut haastateltavat, mutta uskoi tällaisten käytäntöjen vankilan puolelta olevan jo menneisyyttä. Sen sijaan neljä muuta haastateltavaa koki käytännöissä olevan parantamisen varaa. Turvattomuutta herättäviksi asioiksi koettiin esimerkiksi tapaamistilat, joissa kontakti vankilan henkilöstöön saatiin vain seinäpuhelimien tai muun vastaavan laitteen avulla.

H2: *"Semmosen mä muistan itte, ku me mentiin, olikohan se xx vankila, -- siel ei ollu ollenkaan sellast, et sä et päässy pois sieltä huoneesta. Mä koin sen tosi ahdistavaks, et vaan sitte piti soittaa jotain kelloo, et sit se tulee, et jos siel tulee joku tilanne, nii se oli mun mielest erittäin epämiellyttävää. Ja tota sit joskus xx vankilassa, ku menee sinne, niin ne vastaanottotilat on niin, ku siel ei oo mitään työturvallisuut huomioitu, vaan sä istut siel pienes nurkas ja se asiakas istuu sen oven edessä. Et siel on aina vähän sääntämist, et mites tää istumajärjestys."*

H7: *"Et monesti sä tapaatkan sen ensimmäistä kertaa sitten sen, esimerkiks, jos on vangista puhe, ni tota ni yksin. Siellä jossain huoneessa. Pastorin huoneessa tai jossakin siellä, ni sä et tiiä siit yhtään mitään."*

Vankilatapaamisiin ja niiden käytäntöihin liittyen, nousi esiin myös näkökulma koskien asiakaslähtöisyyttä työskentelyssä. Asiakkaan tapaaminen koettiin työskentelyn kannalta toimivammaksi, mikäli paikalla ei ollut työntekijän ja asiakkaan lisäksi muita. Eräs haastateltava koki turvallisuusseikat tärkeiksi, mutta haluaisi silti tapaamisen etenevän asiakaslähtöisesti:

H8: *"Se on siis tietysti hyvä, et jos tietää, et on joku hankala tyyppi, et siin on joku mukana, mut toisaalta sit on se kohtaaminenkin erilainen. Se on niinku luontevampaa, ku siin ei oo joku kuuntelemassa vieressä, et mitäs nää täällä nyt lätisee. Kyl se ehkä hetkellinen on semmonen, et ku se ovi menee kiinni, ni kattoo et mis on hyläsinappi ja sitte sen jälkeen istuu alas ja rupee juttelemaan. -- Mut on se mukavampi se on kuitenkin kahdestaan tavata."*

Haastatteluissa nousi esille myös turvallisuuteen vaikuttavia keinoja, joita tutkimuksessa ei osattu odottaa. Yksi haastateltava nosti toimipisteensä asiakkailleen tarjoaman kahvin erittäin tärkeäksi turvallisuusmetodiksi. Hän koki kahvin tarjoamisen asiakastapaamisen alkuun

luovan välittömästi luonnollisen lähtökohdan työntekijän ja asiakkaan välille. Tämä koettiin tärkeäksi, jotta luottamuksellista ja turvallista asiakaskontaktia saadaan ylläpidettyä.

H9: *”Yks mikä mun mielestä oli aivan ihania turvallisuuden kannalta ajatuksia -- on se, että asiakkaille on kahvii tarjolla. Hyvin pieni asia, mut mä oon nähny se omassa työssäni hirveen merkittäväks -- se, että se luo aina niin erilaisen ilmapiirin sille tapaamiselle, ku sä voit alottaa sen silleen, et hei otatsä kahvii ja se on heti jo se vastaanotto on ihan erilainen.”*

Yhdessä haastattelussa haastateltava ilmaisi huolensa liittyen rikollisjärjestöjen jäsenten toimintaan yhdyskuntaseuraamuksiin liittyen. Hän koki, ettei aiemmin järjestäytyneen rikollisuuden kanssa ollut ongelmia yhdyskuntaseuraamuksien suorittamista ajatellen. Hänen kokemuksena mukaan uusien jengien lisääntyessä näiden jäsenet eivät enää käyttäydy aiemmin totutulla tavalla.

H1: *”Sitte yks mitä mä oon miettiny myös on uudet jengit. Eli vanhat nää järjestäytyneen rikollisuuden väki, ni nehän on aina hoitanu valvonnan hirveen hyvin. Ne ei haluu tuottaa mitään lisäongelmaa. Ne tekee sen mitä käsketään -- mut sit tulee nää uudet jengit, joil ei oo enää ryhmäkuria ja joil ei oo tietynlaisii reunaehtoja miten toimitaan. Ne käyttää itte päihtettä, ne tulee päihtyneinä. Sit ne on uhoajia ja niil on näyttämisenhalu. Niin ne on vähän sellasii, et meidän ei oo koskaan tarvinnu jengiläisii pelätä, mut tätä uutta jengikuntaa mä ehkä rupeisin kohta jo vähän varautuu siihen, et miten ne käyttäytyy, koska ne ei enää käyttäydy samal taval ku jengit on aikasemmin käyttäytyneet.”*

Haastateltavat kokivat asiakkaan tapaamiset vankilassa ajoittain käytännöiltään ongelmalliseksi ja huolta herättäviksi. Niin vankilan tapaamistilojen rakenteelliset ratkaisut kuin vankilan käytännötkin herättivät toisinaan ahdistusta haastateltujen mukaan. Myös asiakaskunnassa tapahtunut muutos rikollisjärjestöjä ajatellen saattaa aiheuttaa huolta työntekijöissä. Esille nousi myös turvallisuutta lisääviä toimenpiteitä asiakastapaamisia ajatellen yhdyskuntaseuraamustoimistoissa, kuten kahvin tarjoaminen.

8.5.6 Turvallisuutta luovat tekijät

Haastateltavilta kysyttiin heidän subjektiiviseen kokemukseensa liittyen, mikä luo turvallisuutta työntekoon. Haastateltavat kokivat, että tärkein tekijä turvallisuuden kannalta on ammattitaito ja työssä saatu kokemus. Yhdeksästä haastateltavasta seitsemän nosti ammattitaidon esille. Ammattitaidon ja työkokemuksen katsottiin lisäävän turvallisuutta siten, että

asiakkaita osataan käsitellä ja asiakastapaamisia voidaan ohjata työntekijän haluamaan suuntaan. Asiakaslähtöisyys ja kunnioittava lähestymistapa koettiin parhaaksi tavaksi pitää tapaaminen turvallisena huolimatta asiakkaan rikostaustasta.

H9: *"Osataan kohdata ne asiakkaat niinku arvostavalla ja kunnioittavalla tavalla. Must se on ehkä se aino millä me oikeesti pelataan. Ja se et ne on kumminki silleen, et ne voi lähtee tost pois, et ei me niitä täällä pidetä millään tavalla".*

H1: *"Ammattitaito, kyky toimii ihmisten kanssa, käsitellä ihmisii. Huomata, ymmärtää ihmisten hankalii elämäntilanteita. Puhuu ihmisten kanssa. Se. Et jos meidän työstä tehdään niinku turvatyötä, niin jos meille ruvetaan virkivaatteita pistää, taisteluvöitä ympärille, ni ihan varmaan saadaan painii."*

Haastatelluista kävi selkeästi ilmi, että asiakkaan tapaamisessa on tärkeintä keskittyä asiakaslähtöisesti hoitamaan asiakkaan mahdollisia ongelmia ja työskentelemään yhteistä päämäärää kohti. Tämä vaikuttaa asiakastyön tavoitteiden lisäksi tapaamisen turvallisuuteen. Asiakaslähtöinen lähestymistapa koettiin turvallisemmaksi vaihtoehdoksi, kuin kaikkien mahdollisten riskien karsiminen turvallisuusvälineillä. Eräs haastateltava kertoi tulevasta tapaamisestaan väkivaltaisen ja arvaamattomaksi luokiteltavan asiakkaan kanssa:

H4: *"Ku mä lähen häntä tapaa tänään, niin mikäli se (turvallisuus) ois se mikä ois päällimmäisenä mun mielessä, nii A se näkyy mun naamasta ja mun käytöksestä ja se toinen ihminen aistii sen ja B siitä tapaamisesta ei vaan tuu mitään. Et emmä voi keskittyä semmoseen asiaan, että mitä jos jotain sattuu."*

Viidessä vastauksessa nousi esille myös työntekijästä riippumattomia turvallisuustekijöitä, kuten hälytyslaitteet, työkäytännöt ja rakenteelliset turvallisuusratkaisut. Ne koettiin ennen kaikkea turvallisuutta lisäävinä tekijöinä ammattitaidon jälkeen. Haastateltavat kokivat, että rakenteellisia turvallisuustekijöitä tai turvallisuuskäytäntöjä tarvitaan, mutta turvallinen työnteke ei perustu pelkästään niihin.

H1: *"Sit tää maitolasiovi on itseasias semmonen niinku turvallisuustekijä, minkä mä ainakin itte koen hirveen mukavaks, että ihmiset näkee tosta läpi et siel on joku. Ja jos huoneen ovi on kiinni ni silloin se tarkoittaa, et siel yleensä on asiakas."*

H3: *"Mun mielest nää tilat ja se miten ne tulee, nii ne on semmosii ulkosii tekijöit, mil on merkityst, mitkä ehkä pitää olla ne tietyt minimi turvallisuusjutut, mutta kyl siis todella suuri merkitys on täs sil ammattitaidol"*

Neljän haastateltavan mukaan turvallisuuden kannalta oli tärkeää, että työntekijät tuntevat hyvin asiakkaat, joiden kanssa työskentelevät. Haastateltavat kokivat, että asiakkaan tunteminen auttaa ymmärtämään häntä ja hänen käytöstään paremmin, mikä vaikuttaa suoraan turvallisuuden tunteeseen. Myös ennakkotietojen saaminen asiakkaasta ennen varsinaista asiakkuuden alkamista koettiin tärkeäksi, jotta olisi jonkinlainen ennakkokäsitys henkilöstä ja mahdollisista uhkatekijöistä. Osa haasteltavista kertoi lukevansa asiakkaasta saatavilla olevan materiaalin hyvinkin tarkkaan ennen itse tapaamista, mutta kaksi haastateltavista koki paremmaksi vaihtoehdoksi aloittaa työnteko niin sanotusti puhtaalta pöydältä. Heidän mukaansa asiakkaan itse kertoessa omasta tilanteestaan asiat jää paremmin mieleen ja se koettiin myös hyvänä jään rikkojana ensimmäisessä tapaamisessa.

H5: *"Se on mun mielestä ehkä se kaikist eniten turvallisuutta lisäävä tekijä, ku tiedät miten, kenen kanssa työskennellään, miten ne reagoi mihinki asiaan, nii semmonen tieto siitä, et mitä sen kans voi puhua ja mitä ei, nii se mun mielestä on suurin turvallisuustekijä täällä."*

H3: *"Mä sanonki et mä en oo hirveesti sun tietoi kattonu, et kerro ite ja silleen niinku siin valvonnas kuitenkin se pääpointti on se vuorovaikutussuhteen luominen."*

H9: *"Nehän on kuitenkin jollain tapaa toisen ihmisen näkemyksiä ja tulkintoja toisen puheesta, et yleensä mä sitten tutustun niihin taustatietoihin, jos niitä on, niin enemmän sit ku mä oon nähny ihmisen ja kuullu sen oman version siit niinku elämästä ja elämäntilanteesta."*

Tärkeäksi turvallisuustekijäksi nimettiin myös tietynlainen vapaaehtoisuus asiakkuudessa. Koettiin, että asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa itse siihen, milloin hän saapuu paikalle, on turvallisuuden ylläpitämisen kannalta erittäin tärkeää. Myös se, että asiakas voi halutessaan poistua paikalta, vaikuttaa työntekijöiden turvallisuuteen välittömästi. Yksi haastateltavista kertoi esimerkiksi avaavansa huoneensa oven ennen itse tapaamisen alkua, jotta asiakas näkisi, ettei ovi ole lukossa ja tarpeen vaatiessa poistumien on mahdollista. Toinen haastateltava huomioi myös sen, että vapaaehtoisuus myös karsii suuren osan mahdollisista uhkatilanteista jo oven ulkopuolelle. Hänen mukaansa asiakkaat, joiden mielentila ennen tapaamista on negatiivinen tai aggressiivinen, saattavat jättää tulematta tapaamisiin.

H1: *"Mut ku meil on periaatteena jotenkin tai ajatuksena se, että vaikka tää on pakollista tää asiakkuus, nehän tulee vapaaehtoisina tosta ovesta sisään. Sit ku tarpeeks ottaa päähän, ni eihän ne tuu sisään. Ei ne tuu ollenkaan. Et se rajaa hirveen paljon niit kaikista suurimpia ongelmia jo oven ulkopuolelle, koska ne ei edes tule silloin niinku niil on semmonen mielentila."*

Turvallisuutta edistäväksi tekijäksi mainittiin myös kolmessa haastattelussa työyhteisön tuki ja asenne. Se, että työntekijä voi luottaa kollegaansa ja työyhteisöönsä, luo turvallisuutta niin työkäytäntöjen kuin subjektiivisen kokemuksen kautta. Haastateltavat kokivat, että apua pyydetessä sitä myös saa ja avun pyytämisessä on melko matala kynnyks.

H2: *"Mun mielest tää meidän työyhteisö. Se et meil ei koskaan tarvii ottaa asiakas yksin, jos tulee semmonen olo, et mä en nyt halua ottaa yksin, nii aina saa työparin. Ei oo semmost tilannetta, et sun pitäis epävarmana niinku kohdata se asiakas. Se on niinku yks iso."*

H3: *"Mut mun mielest aina semmonen yhteinen keskustelu on niinku tarpeellista, et ei sitä voi niinku unohtaa sitä turvallisuus asiaa."*

Suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, että ammattitaito oli ensisijainen keino luoda turvallisuutta päivittäisessä työssä. Asiakaslähtöinen lähestymistapa koettiin toimivana ja asiakkaan mahdollisia aggressioita hillitsevinä. Kun asiakas kohdataan ihmisenä, eikä pelkästään rikoksentekijänä, saa asiakastapaaminen erilaisen sävyn ja työskentely on turvallisempaa. Noin puolet haastateltavista oli myös sitä mieltä, että rakenteelliset turvallisuusratkaisut ovat tärkeitä, vaikka ne eivät olekaan ensisijaisia keinoja välttää työn mahdolliset riskit. Turvavälineet ja rakenteelliset ratkaisut koettiin taustalla oleviksi, mutta silti tärkeiksi. Noin puolet haastateltavista painotti myös asiakkaan tuntemista turvallisuuden kannalta. He kokivat, että työntekijän on helpompi ja turvallisempi työskennellä asiakkaan kanssa, jonka toimintatavat ja reagointi tiettyihin tilanteisiin ovat tuttuja. Tällä tavoin työntekijä voi omalla toiminnallaan ohjata tilannetta haluamaansa suuntaan ja tarpeen vaatiessa rauhoitella asiakasta. Yksi haastateltavista toi myös esille vapaaehtoisuuden merkityksen turvallisuuden kannalta. Vaikka asiakas velvoitetaankin käymään yhdyskuntaseuraamustoimistossa, on hänen sinne saapumisensa ainoastaan hänen oman toimintansa varassa. Asiakas voi halutessaan jättää tulematta tapaamiseen esimerkiksi vihasena ja tällöin myös yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijät välttyvät uhkatilanteilta. Kolmasosa haastateltavista koki myös työyhteisön tuen erittäin tärkeänä työturvallisuudelle. Avun pyytäminen koettiin helpoksi ja sitä myös sai tarvittaessa.

8.5.7 Vankiloiden ja yhdyskuntaseuraamustoimistojen turvallisuuserot

Turvallisuutta luoviin tekijöihin liittyen, haastateltavilta kysyttiin näkemyksiä vankiloiden ja yhdyskuntaseuraamustoimistojen turvallisuuskulttuurien eroavaisuuksista. Vankiloissa turvallisuuden keskitytään huomattavasti laaja-alaisemmin kuin yhdyskuntaseuraamustoimistoissa, vaikka asiakaskunta on pitkälti samaa. Haastatteluissa kysyttiin yhdyskuntaseuraamustyöntekijöiden näkemyksiä siitä, miksi asia on näin. Vastauksissa nousi esille tekijöitä, jotka haastateltujen mukaan vaikuttavat turvallisuuteen ja riskeihin.

Kuusi haastateltavaa nosti esille ympäristön vaikutuksen turvallisuutta luovana tekijänä. Haastateltavat kokivat yhdyskuntaseuraamustoimiston ympäristönä luovan asiakkaalle tilanteen, jossa tämän ei tarvitse provosoitua. Haastatteluissa nousi useasti esille ympäristön merkitys turvallisuuteen esimerkiksi siten, että asiakkaat tulevat vain käymään yhdyskuntaseuraamustoimistoissa. Vankilassa vangit ovat koko ajan samassa paikassa, jolloin aggressiotkin saattavat kärjistyä, kun taas yhdyskuntaseuraamustoimistoissa asiakkaat tulevat asioimaan muun elämänsä puitteissa. Haastateltavien mielestä vankilan äärimmäisen rajoittava ympäristö voi olla pääsyy vankiloiden turvattomampaan työympäristöön. Siviilissä asiakkailla on useimmiten oma koti, jossa asua ja oma vapaus, minkä nähtiin vähentävän asiakkaiden luomia turvallisuushkia. Suurin osa haastateltavista näki fyysisen ympäristön suurimpana vaikuttajana vankiloiden ja yhdyskuntaseuraamustoimistojen turvallisuuseroihin, mutta asiassa nähtiin myös muita vaikuttavia tekijöitä. Yksi haastateltavista lisäsi myös asiakaslähtöisyyden merkityksen turvallisuuteen. Hänen mukaansa, kun asiakas kohdataan ihmisenä ja kuunnellaan, mitä hänellä on sanottavaa, lisää se myös turvallisuutta.

H3: *”Tää ympäristönä, ei tää oo sellanen, et täällä niinku täytyis jotenkin kapinoida tai et me jotenkin hirveesti rajoitettais.”*

H1: *”Mä ajattelen enemmän sitä, että rakenteet luo varmaan sitä (turvattomuutta). Vankila, muurit, virkavaatteet, päihteyttäminen, rajoittaminen. Kontrolli. Kaikki ne luo niitä, sitä niinku turvallisuushkaa. Ja täällä näin ihminen tulee, jos se haluaa tulla. Ja se kohdataan ihmisenä ja kuunnellaan, mitä sillä on sanottavaa -- Että me ei rajoiteta näitten ihmisten vapautta.”*

Asiakaslähtöisyys nousi esille myös muista haastatteluista. Erään haastateltavan mukaan asiakaslähtöisyys ja työntekijöiden antama tuki oli avainasemassa turvallisuuden luomisen kannalta. Työn suorittamiselle on luotu reunaehdot, mutta pääosin työ on kuitenkin asiakkaan tukemista ja auttamista. Toimeenpanoihin liittyvät säännöt ovat asioita, joihin työntekijä ei voi vaikuttaa, mutta niiden puitteissa työntekijä voi omalla asennoitumisellaan vaikuttaa työn turvallisuuteen. Asiakkaan auttaminen ja kannustaminen on tärkeää turvallisen ilmapiirin

luomisessa niin asiakkaalle kuin työntekijällekkin. Asiakaslähtöinen työskentelytapa luo turvallisuutta siten, että asiakas kokee työntekijän jollakin tapaa yhteistyökumppaniksi, toisin kuin vankilassa.

H3: *"Sanotaan, et nää on ne reunaehdot, ni et sun pitää näit noudattaa ja et tavallaan se on aika yksselitteistä. Ja sit se muu puoli siinä on sitä tuke- mista, mut kyl mä uskon, et sil on, se on ihan käsittämätöntä, miten jotkut voi olla erilaisii, samat ihmiset niinku on erilaisii vankilassa mitä täällä."*

Vertailtaessa vankilaa ja yhdyskuntaseuraamustoimistoa ympäristönä, annettiin suuri paino myös vapaaehtoiselle asiakkuudelle turvallisuuden takaajana. Siinä missä yhdyskuntaseuraamustoimiston ympäristöä pidettiin turvallisuutta luovana tekijänä, vankilan ympäristöä pidettiin riskejä lisäävän tekijänä. Vankilan nähtiin luovan turvallisuusuhkaa jo ympäristönä, sillä vanki ei halutessaan voi poistua paikalta milloin tahansa. Haastateltavien mielestä asi- oinnin vapaaehtoisuus näkyy turvallisempana työympäristönä. Vaikka toimeenpano velvoittaa- kin käymään yhdyskuntaseuraamustoimistossa, on viimeinen päätös kuitenkin asiakkaalla it- sellään. Hän voi vapaaehtoisesti kävellä ovesta sisään tai jättää tulematta paikalle.

H6: *"Se vankilan ympäristö, semmosena paikkana, mist ei voi lähteä, kun haluaa ja siellä on oltava, ni must se luo sellasen asetelman, joka aivan vä- kisin tuo siihen sen turvallisuusuhkan. Et uskon, että hyvin monenlaiset ih- miset voi käyttäytyä hyvin arvaamattomasti sellaisissa olosuhteissa."*

H8: *"Periaattees kuitenkin, vaikka se on rangaistuksen täytäntöönpano, ni vapaaehtoisestihan ne tänne kävelee sisään aina ja lähtee täältä sen jälkeen ku on asiat hoidettu."*

Myös vankilan ja yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöiden ammattiroolit nostettiin esiin. Eräs haastateltava koki yhdyskuntaseuraamustoimiston työntekijän roolin olevan itses- sään sellainen, että se luo turvallisuutta. Yhdyskuntaseuraamustoimistossa asiakas tapaa työntekijän, jonka kanssa voi keskustella ja vaihtaa kuulumisia sekä saada apua tarvitsemiinsa asioihin. Vartijan rooli taas saatetaan nähdä ihmisen vapautta rajoittavana, minkä vuoksi se voi aiheuttaa turvallisuusuhkia.

H3: *"Onhan sekin niinku se ammattirooli, vaikka vartijat, et vartijat on var- tijoita ja niitten tehtävä on vartioida ja rajata ehkä enemmän kuin sitten meillä niinku on sillee, et ne keskustelee meidän kaa ja juttelee, vaihtaa kuulumisia ja niil on mahdollisuus ehkä saada jotain apuu täältä."*

Pääsyinä vankiloiden ja yhdyskuntaseuraamustoimistojen turvallisuuseroihin nähtiin ympäristö, vapaaehtoisuus ja työskentelytavat. Vankilan rajoittavan ympäristön nähtiin jo itsessään aiheuttavan turvallisuusriskejä. Yhdyskuntaseuraamustoimistojen koettiin olevan tiloja, jotka eivät provosoi asiakasta. Myös vapaaehtoisuus nähtiin merkittävänä turvallisuustekijänä. Yhdyskuntaseuraamustoihin asiakas tulee viime kädessä vapaaehtoisesti, vaikka hänet velvoitetaan siellä käymään, kun taas vankilassa vanki on koko ajan samassa ympäristössä. Vankilasta vanki ei voi poistua milloin vain, mutta yhdyskuntaseuraamustoihin asiakkaalla on mahdollisuus poistua myös kesken tapaamisen, mikäli hänestä siltä tuntuu. Haastateltavat toivat esille myös työskentelymenetelmien ja työroolien merkityksen. Rajoittavista toimenpiteistä poiketen, yhdyskuntaseuraamustyössä lähtökohta on enemmänkin kannustava sekä asiakaslähtöinen. Asiakas saa yhdyskuntaseuraamustoihin apua ongelmiinsa ja pääsee keskustelemaan työntekijän kanssa mieltään painavista asioista.

8.5.8 Riskien heijastuminen vapaa-aikaan

Kysyttäessä haastateltavilta työn riskien ja uhkien heijastumisesta vapaa-aikaan, suurin osa haastateltavista ei itse nähnyt niiden vaikuttavan merkittävästi. Tästä huolimatta yli puolet haastateltavista toi esille salanneensa puhelinnumeron ja osoitetietonsa. Kuitenkin vain yksi haastateltavista kertoi muuttaneensa toimintatapojaan työnsä vuoksi. Useiden haastateltavien kanssa esille nousi myös asiakkaiden mahdollinen kohtaaminen vapaa-ajalla. Asiakkaiden kohtaaminen ei välttämättä huolettanut haastateltavia, mutta monet kuitenkin kokivat sen epämiellyttävänä tai ajatuksia herättävänä. Yksi haastateltavista toi myös esille muualla asumisen tärkeyden. Vaikka haastateltava ei ole kokenut uhkaa asiakkaista tai muuta vaikutusta vapaa-aikaansa, tiedosti hän kuitenkin riskit arvaamattomien asiakkaiden kohtaamisesta.

H4: ”Ei siinä välttämättä semmosest turvallisuudesta oo kyse. Se on vaan ehkä vähän semmonen epämiellyttävä tilanne törmätä omiin asiakkaisiin kaupungilla.”

H6: ”Semmosta, että kaikkee voi sattua, että jollain tavalla se pitää ottaa tietenkin huomioon ja on itse, mä siis pidän tärkeenä sitä, että asun muualla, ihan täysin muualla ku missä mun asiakkaat asuu, etten haluis asua ees samassa kaupungissa, et jollain tavalla sillain haluu pitää sen yksityiselämän täysin erillään täst työstä.”

Kolme haastateltavaa toi esille, että työn riskit ovat vaikuttaneet vapaa-aikaan muuttamalla heidän maailmankuvaansa. Turvallisuuden kannalta maailmankuvan muutos näkyy niin positiivisesti kuin negatiivisestikin ja sen koetaan muuttuneen kasvaneen ymmärryksen vuoksi. Maa-

ilmankuvan kerrotaan muuttuneen esimerkiksi siten, että moniongelmaisuus ja sen luomat riskit tiedostetaan laajemmin. Yksi haastateltavista näki turvallisuuden tunteensa johtuvan laajemmasta ymmärryksestä asiakkaasta ja hänen tilanteestaan. Toinen kertoi kiinnostävänsä työnsä vuoksi enemmän huomiota asiakaskuntaansa myös vapaa-ajalla.

H3: *"Ei myöskään välttämät pelota niin paljon, ku jotain normi kansalaista, niinku, jos joku sanoo, et tuol menee tommonen rikollinen, tai et toi on rikollinen, ni tulee heti semmonen pelko, mut en tiiä tuleeks mulla, koska kuitenkin työskentelee niitten kaa joka päivä, ni tietää et siel on aina paljon muutakin, ku se pelkkä rikoksentekijä."*

H5: *"Mä en nähny yhtäkään narkkaria, mun mielestä ei ollu Helsingissä missään, vaikka mä kävelin Vaasan aukionki läpi, nii tääl ei, minä en nää mitään, mut nyt ku sen osaa tunnistaa sen tietyn ihmistyypin jotenki, nii niitä näkee joka puolella sillee."*

Muutamassa haastattelussa nousi esille se, että ymmärrys asiakkaista ja näiden tilanteesta on johtanut esimerkiksi huolestuneisuuteen omista läheisistä. Vaikka haastateltavat eivät kokeneet asiakkaitaan vaarallisiksi tai turvallisuusuhriksi, on työ kuitenkin lisännyt ymmärrystä mahdollisista riskeistä ja sitä kautta synnyttänyt huolta läheisten turvallisuudesta.

H2: *"Et jotenki tulee semmonen, et aina vähän epäilee, semmonen epäily ja sitten niinku suhtees vaik omaan lapseen, niin sellanen huoli, et tässä näkee kuitenkin ikävii asioita. -- Oon tehny tätä työtä tosi pitkää ja sä oot koko ajan tekemisis pahuuden tai semmosten asioiden kanssa, että et kylhän se muokkaa niinku sua."*

Eräs haastateltavista toi esille laadukkaan ja ammattimaisen työn vaikutuksen omaan turvallisuuteen vapaa-ajalla. Haastateltavan mukaan laadukkaasti suoritettava työ vaikuttaa välittömästi niin työturvallisuuteen kuin vapaa-aikaankin. Työn suorittamisesta hän totesi seuraavaa:

H9: *"Mä oon sitä mieltä, että varsinki virkamiehenä, niin kyl mun työn täytyy, sen työn laatu pitää olla semmosta, et mä voin turvallisn mielin niinku kohdata kenet vaan siviilissä."*

Haastateltavista suurin osa koki, että työn mahdolliset riskit ja uhat eivät vaikuta heidän vapaa-aikaansa. Tästä huolimatta vastauksissa esiintyy jonkin verran huolta ja toimenpiteitä liittyen vapaa-ajan toimintoihin. Haastateltavista yksikään ei kertonut kokeneensa varsinaista

uhkailua liittyen vapaa-aikaansa, eikä tarvetta muuttaa toimintaansa vapaa-ajalla. Esille nousi kuitenkin tietynlaisten tilanteiden välttäminen muuttuneen maailmankuvan johdosta.

8.5.9 Tapahtuneita uhkaavia asiakastilanteita

Haastattelujen perusteella yhdyskuntaseuraamustoimistoissa ei koeta väkivaltaa asiakkaiden toimesta. Haastateltavien mukaan fyysistä väkivaltaa ei ole esiintynyt kertaakaan ja henkistäkin hyvin harvoin. Yhdessäkään haastattelussa ei tullut ilmi tapausta, jossa asiakkaan ja työntekijän kesken olisi sattunut jokin fyysinen konflikti. Henkistä väkivaltaa, kuten solvaamista esiintyy ajoittain, mutta sitäkään työntekijät eivät pääsääntöisesti koe omaa turvallisuuttaan uhkaavaksi tekijäksi. Vain alle puolet haastateltavista kertoi kokeneensa solvausta asiakkailtaan. Haastateltavat kokivat solvaamisen enemmänkin tunteiden näyttämisenä, josta ei ole tarpeen huolestua. Tilannetta saatetaan pitää epämiellyttävänä, muttei uhkaavana.

H5: *"Se oli enemmän semmonen vastenmielinen tilanne, ku se asiakas hauku kaikki muut tai siis semmonen ryöpytys, et se ei ollu semmonen, se ei kohdistunu muhun mitenkään. Tai kyllähän se vähän muakin tölväs silleen, siis sanallisesti, mutta se ei kohdistanu mitään, et se alkais uhkailee tai vastaavaa -- Se oli vaan epämiellyttävä asiakastilanne."*

Haastateltavista enemmistön mukaan solvaamista, joka kohdistuisi henkilökohtaisesti työntekijään, ei juuri tapahdu. Asiakkaat ovat pääosin asiallisia tai ainakin käyttäytyvät työntekijää kohtaan kohtalaisen hyvin. Yhden haastateltavan mukaan työntekijään kohdistuvat solvaukset ovat useimmiten myös melko mitättömiä. Toinen haastateltava kuitenkin toi esille, että solvaaminen muussa muodossa on yhdyskuntaseuraamustoimistoissa melko yleistä. Mikäli solvaamista esiintyy, se ei kuitenkaan kohdistu työntekijään henkilökohtaisesti, vaan useimmiten viranomaisiin yleisesti tai muihin tahoihin.

H3: *"Et täällä nää oon joskus tosi asiallisii, et ne on jopa kohteliaita ja asiallisii ja sillee niinku ne kohtelee muaki ihan ihmisenä ja tälleen näin. Harvemmin kyl mitään. Kerran kyl yks sano mulle, et sä oot tommonen keltanokka ja se on oikeesti ehkä pahinta mitä mulle on koskaan sanottu. Mut tota, joo tosi harvoin mitään. Eikä mun mielest muillekaan oo, en oo kuullu et ois."*

H1: *"Solvaaminenhan on meil niinku, ei nyt päivittäistä mut kylhän meiän asiakkaat on törkyturpia sillä tavalla, että nehän haukkuu, jos ei nyt meitä, ni ainakin nyt sossut haukkuu ihan pystyyn. Ei ne nyt meitä hauku, mutta*

kyllähän täällä nyt niinku solvataan ainakin muita ihmisiä aika rajul kädel meidän asiakkaiden puolesta.”

Solvauksesta kysyttäessä yksi haastateltava toi kuitenkin esille sanattoman viestinnän. Vaikka asiakas ei suoraan solvaisikaan työntekijää, voi hän eleillä viestittää negatiivisesta asenteesta työntekijää kohtaan.

H7: ”Mua ei solvata. Kop kop (haastateltava koputtaa pöytää). Eikä mua oo uhkailtukaan koskaan sillä lailla. Ehkä muuten ku äänettömästi jotenkin sitte. Et hirveen vähäistä se loppujen lopuks on.”

Haastatteluissa nousi esille myös asiakaskohtaamisia, joissa on esiintynyt sanallista väkivaltaa, joka on aiheuttanut työntekijässä negatiivisia tunteita. Sanallinen aggressiivisuus saatetaan kokea uhkaavaksi käytökseksi, vaikka tilanne ei koskaan etenisikään fyysiseen väkivaltaan saakka. Yksi haastateltava kertoi kohdanneensa asiakkaan, joka käyttäytyi sanallisesti erittäin aggressiivisesti, mutta koki tilanteen enemmänkin vastenmieliseksi kuin uhkaavaksi.

H5: ”On mulla ittelläkin siis ollut vaikka sellasia sanallisia, erittäin aggressiivisia, muttei nyt mitenkään fyysisesti eivät oo käyneet kimppuun, mut semmosia pikkasen uhkaavia tilanteita kuitenkin. -- Se oli vaan semmonen niinku tosi vastenmielinen.”

Työntekijän turvallisuutta uhkaavia tilanteita sattuu siis harvoin, mutta niitä silti esiintyy toisinaan. Asiakkaan käyttäytyminen ja puhe saattaa olla uhittelevaa, aggressiivista tai muulla tavalla erottuvaa niin, että työntekijä kokee sen uhkaavaksi. Tilanteen kehittyessä, asiakkaan aggressiivisuus saattaa ruokkia itse itseään, jolloin asiakas kiihtyy entisestään. Työntekijä saattaa myös kokea esimerkiksi aggressiivisen puheen epäsuoraksi uhkaukseksi. Työntekijät saattavat joutua kokemaan myös suoraa uhkailua.

H2: ”Ihan mun ekoi valvottavii ja sit se alko vähän kertomaan, et millanen tyyppi se on niinku tuol ulkopuolella. Vähän sillee ehkä rehastelemaan ja kovistelemaanki ja se tieteenki otti sillee vähän vallan siitä, et se muuttu sanallisesti hirveen semmoseks aggressiiviseksi -- Mun mielest se ei niinku kohdistunu mun, mutta se tilanne oli niinku uhkaava.”

H6: ”Yks henkilö, joka on täällä käyttäytynyt uhkaavasti, on puhelimessa muun muassa sanonut, että katso taakses ja sun kannattaa olla varuillaan.”

Kokeakseen tilanteen uhkaavaksi, ei välttämättä tarvitse tapahtua mitään fyysistä tai suoraanaisesti työntekijää uhkaavaa tapahtumaa. Työntekijä saattaa kokea asiakastapaamisen uhkaavaksi, vaikka asiakas ei varsinaisesti sanoisi tai tekisi mitään aggressiivista. Pelkästään asiakkaan toiminta tai olemus saattaa antaa uhkaavan tai hämmentävän kuvan, jolloin työntekijä ei välttämättä pysty lukemaan asiakasta tai tilanteen kehittymistä.

H7: ”Se oli tossa ja piti vaikka huppua päässään ja näin. Ja ei sanonu mitään. Yhtäkkii sit se niinku menee vetää ittensä pään tänne polviin ja sit se rupee niinku keikkuu. Keinuttaa itteään ihan näin, ei puhu mitään. Kyl mä muistan, et siin tuli sellanen tilanne, et nyt mä en tiedä, mitä on tapahtumassa ja mul ei oo sellasta faktaa sen mielenterveyden tilasta -- Muistan kyllä, ku se yhtäkkii siitä nosti, et kuinka mä säpsähdin sillai, et mä vetäydyin, ku se oli aika nopee. Et tommosis tilantees mä sitten otin sen pari-työskentelyn heti käyttöön, et mä koin niinku sen tilanteen aika uhkaavana tai semmosena epävarmana, et missä mennään.”

H9: ”Kerran oon tuntenu omaa turvallisuutta uhatuks, mut siis niinkun yhen 16-vuotiaan tytön kohdalla mä koin, et se tyttö voi olla vaaraks jonkun turvallisuudelle, et se oli jotenki niin sairas, et sai niinku mussa tavallaan sel-lasen niinku vastatunteen, et niinku jotenki siit jäi semmonen pelottava olo. Mut ei se mua uhannu millään tavalla.”

Haastatteluista kävi ilmi, että uhkaavien tilanteiden kokemiseen vaikuttaa myös monet työntekijät henkilökohtaiset ominaisuudet. Se, mikä koetaan uhkaavaksi tilanteeksi, riippuu paljon työntekijästä itsestään. Esimerkiksi solvaamista ei välttämättä koeta millään tavalla uhkaavaksi tai vaaralliseksi. Tähän vaikuttaa esimerkiksi työntekijän oma työhistoria ja asennoituminen työhön. Turvattomuuden tunteminen on subjektiivista, jolloin jokainen työntekijä kokee erilaiset tilanteet eri tavoilla.

H9: ”Mä olin nuorisotyös -- nii ei paljon kyl solvaustilanteet -- Mul on varmaan aika korkee se kynnys, et ei mua kiinnosta, jos joku asiakas haukkuu mua ihan mikskä vaan, nii ei se niinku vaa, ei se sillee.”

Konfliktitilanteita saattaa olla paitsi työntekijän ja asiakkaan välillä, myös kahden tai useamman asiakkaan kesken. Esimerkiksi toisinaan toimistolla saattaa olla useampikin asiakas odottamassa tapaamista työntekijän kanssa. Myös muunlaista liikennettä toimistolla on, sillä asiakkaat saattavat tulla tuomaan erinäisiä toimeenpanoihin liittyviä dokumentteja tai muuten ennalta arvaamatta käymään. Eräs haastateltavista kertoi tapauksesta, jossa kahden paikalla olleen asiakkaan välillä sattui uhkaava tilanne:

H9: *"Oli yks romaninainen, joka oli odotustilassa, mä olin päivystykses silloin ja siihen tuli toinen romaninainen. Ja niillähän on näitä välienselvittelyi jonkin verran, niin ensinnäki, ku sil toisel oli aika ja sen tulo tiedettiin, mutta, et toinen tuli ihan niinkun tavallaan extempore tuomaan jotain yhdyskuntapalveluun liittyvää todistusta, sairaslomatodistusta. Nii sit siin kohtaa, ku ne tajus niinku toisensa, nii hirvee show."*

Haastatteluissa nousi esiin myös tilanne, joka oli aiheuttanut monenlaisia toimenpiteitä sekä huolta työpaikalla. Tilanne on äärimmäinen esimerkki siitä, minkälaista uhkailua työhön saattaa pahimmillaan liittyä. Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimiston yhteydessä toimivan Arviointikeskuksen asiakas oli uhannut tappaa työntekijän. Tapaus kosketi myös yhdyskuntaseuraamustoimiston työntekijöitä toimipaikkojen jakaessa yhteiset vastaanottotilat.

Uhkaavat tilanteet saattavat kehittyä tapaamisten yhteydessä huolimatta siitä, millä tavalla se on alkanut tai miten asiakkaan kanssa on aiemmin toimittu. Asiakastapaamisessa saattaa esimerkiksi tapahtua jotakin odottamatonta, joka muuttaa olennaisesti tapaamisen luonnetta. Yhtenä ongelmana haastatteluissa mainitaan päihteiden vaikutuksen alaisena olevan asiakkaan tapaaminen. Eräs haastateltava kertoi tapaamisestaan asiakkaan kanssa tämän toimintapaikalla, jolloin hän on ymmärtänyt kesken tapaamisen asiakkaan olevan mahdollisesti päihtynyt:

H3: *"Se oli siihen asti ihan ok, tavallaan se henkilö ei ollu mitenkään uhkaava, mut sit ku tuli kysymys siitä, et se yhdyskuntapalvelus olis päihtyneenä ja mä joutuisin poistaa sen, jos se olis päihtyneenä. Tavallaan se tilanne tuli siihen silleen mukaan, nii sit se muuttu. No kyl mä sain sen sit silleen, se ei suostunu puhaltaa, mut sitte kuitenkin myönsi, et se oli juonu edellisenä iltana tai jotain."*

Uhkaaviin tilanteisiin varaudutaan esimerkiksi ennakoimalla tiettyjen asiakkaiden kohdalla. Uhkaavia asiakkaita saattaa siis olla, mutta uhkaavia tilanteita heidän kanssaan pyritään ehkäisemään esimerkiksi pitämällä kyseiset asiakkaan ulkona rakennuksesta. Eräs haastateltava kertoi tilanteista, jolloin päivystävä virkamies voi olla päästämättä aiemmin uhkaavaksi koetua asiakasta sisään:

H1: *"Sitten se voidaan tehdä siinä vaiheessa tai siinä tilanteessa, että on esimerkiks käyny useamman kerran ilmottamatta täällä ja ilman ajanvarusta riehumassa tai etsimässä valvojaa ja tääl on joku muu kokenu hänet vähän uhkaavaks tai jotain muuta, ni sit voidaan jättää tonne päivystykseen"*

lappu, et t n nimist henkilöä ei kannata päästää sisälle, että pyydä valvoja paikalle.”

Työntekijän työtehtäviin kuuluu ajoittain ep miellytt vi kin asioita, jotka saattavat luoda oman jännitteen työntekijän ja tämän asiakkaan välille. Esimerkiksi kielteisten päätösten antaminen tai muunlainen velvollisuuden täyttäminen saattaa provosoida asiakasta toimimaan uhkaavasti työntekijää kohtaan. Yksi haastateltava kertoi joutuneensa tekemään lastensuojeluilmoituksen, mikä sai hänen asiakkaansa suuttumaan työntekijälleen. Asiakkaan aggressiivinen käytös työntekijää kohtaan, johti työntekijän kokemaan tarpeeseen purkaa tilanteen aiheuttamia jännitteitä työpsykologin kanssa.

H3: ”Mul oli vaik pari vuot sitte, mä jouduin yhes, tota ketä oli ajanu h umeratin, semmonen mies, niin sil oli lapsii, jotka oli just palauttamas sitä huostaanottoa, et sen lapset olis saanu tulla sen luokse, nii sit mä jouduin tekee siit lastensuojeluilmoituksen, nii sit se raivos mulle puhelimessa ihan t ysii. Niin ni se oli semmonen, et mä kävin ite siit ty psykologille juttelee, ku se oli jotenki semmonen, tuntui pahalta.”

Yhdessäkään haastattelussa ei mainittu asiakaskohtaamista, joka olisi edennyt fyysiseen konfliktiin asiakkaan kanssa. Solvaamista ja sanallista väkivaltaa sen sijaan esiintyy, mutta se miten työntekijä sen kokee, on riippuvaista tilanteesta sekä työntekijästä itsestään. Yli puolet haastateltavista kertoi solvaustilanteiden olevan yleisiä yhdyskuntaseuraamustyössä, mutta niitä ei pidetä uhkaavina, sillä solvaus ei useimmiten kohdistu työntekijään, vaan johonkin ulkopuoliseen tahoon. Sanallisen uhkailun tai solvaamisen lisäksi, osa haastateltavista kuitenkin toi esille, että tilanteen voi kokea uhkaavaksi myös sanattoman viestinnän kautta. Asiakkaan yleinen olemus tai eleet saattavat vaikuttaa työntekijästä uhkaavilta, mikä luo asiakastapaamiseen jännitettä.

8.5.10 Töissä pelkääminen

Viisi haastateltavista kertoi, että heidän ei ole koskaan tarvinnut pelätä töissä. Useimpien mielestä tilanteet, jotka voitaisiin määritellä muuten uhkaaviksi, eivät heille sitä ole, sillä uhka ei kohdistu suoranaisesti heihin tai sille on joku syy. Asiakkaan oma paha olo voi olla impulsiivisen tai jopa aggressiivisen käyttäytymisen syy ja yhdyskuntaseuraamustoimisto voi olla hänelle ainoa paikka, jossa purkaa tunteitaan.

H3: ”Harvemmin joutuu (pelkäämään). Mut neki on ehkä semmosii, et sit saattaa olla joku mielenterveysongelma ja johonki liittyen, et on jotain

lääkkeissä tai jotain tällasta, et mul tulee semmonen outo olo, et toi ei oo ihan kondiksessa.”

H6: ”En mä ota niitä millään tavalla henkilökohtaisesti. Et sitä aattelee, et se on joko sen ihmisen elämän hallinta sekasin ja on sellast impulsiivista käyttäytymistä, jota varmaan esiintyy ihan missä tahansa sen tilanteissa, mihin se joutuu. -- Ja tietää, et se ihminen voi olla vihanen ja käyttäytyä aggressiivisesti siks, et se on johonkin asiaan turhautunut, mut että se en ole minä, johon hän on turhautunut niinkään, vaan joku toimeenpanoon liittyvä asia.”

Erään haastateltavan mukaan hänen ei ole koskaan tarvinnut pelätä, mutta tilanteita, jotka ovat mietityttäneet enemmän, on ollut kaksi. Toisessa tilanteessa hän joutui miettimään, mitä kautta poistua työpaikaltaan ja toisessa tilanteessa harkitsi poistumista pako-ovesta asiakastapaamisen yhteydessä. Näitä tilanteita hän ei kuitenkaan luokitellut tilanteiksi, jossa olisi joutunut pelkäämään.

H8: ”Mul on ollu kerran semmonen olo, et mä oon miettinyt että häivynkö pako-ovesta vai painanko nappulaa enkä tehny kumpaakaan koska se meni sit, se tilanne niinku vaan raukes.”

Neljä haastateltavaa kertoi pelänneensä töissä ollessaan kerran tai useammin. Syissä, jotka pelkäämiseen johtivat, ilmeni jonkin verran variaatiota. Esille tuotiin esimerkiksi kokemuksen merkitys pelon tunteen syntymiseen. Suurin osa haastateltavien kertomista pelkotiloista sijoittuivat heidän varhaisiin yhdyskuntaseuraamusaikoihinsa. Uutena ja kokemattomana työntekijänä hankalia tilanteita ei välttämättä osannut vielä käsitellä, mikä saattoi johtaa pelkoon.

H4: ”Ehkä mä pelkäsin, et se toinen ihminen hermostuu, mut se oli myöskin se, että se oli ensimmäinen, kerta ku mä jouduin sellaseen tilanteeseen tai semmosta -- Et kyllä siinä ihan selkeesti oli sellanen kokemattomuus, mikä mua kans ahdisti.”

H7: ”Joistakin tietysti vaistoa, et ei oo kaikki hyvin ni, ne voi olla hyvinkin vaistonvaraisia ne pelkotilanteet. Hyvin ehkä lyhkäsiä ja semmosia satunnaisia.”

Kysyttäessä pelon kokemisesta työpaikalla, haastatteluissa nousi esille pelkäämisen sijasta epämiellyttävät tunteet, joita asiakastapaamisessa saattoi ilmetä. Epämiellyttävä tunne

saattoi johtua esimerkiksi asiakkaan olemuksesta, puheista tai käytöksestä. Kuitenkaan niitä ei pidetty uhkaavina.

H3: *"Emmä tavallaan pelänny. Eikä se uhkaillu mua siinä, mut se niinku, mä en tiiä voiks sanoo, mut se oli enemmän niinku tosi epämiellyttävä olo, mut emmä tiiä, et oliko se pelkoo ehkä."*

H2: *"Kerran meil oli semmonen asiakas, joka aina tiedettiin, ku se tulee, et semmoset varautumiset, niin vaikkei koskaan sit tapahtunu mitään, nii kyl mä muistan, et sillon ku tiesi, et se on tulossa, nii kyl sitä vähän oli sellanen epämiellyttävä olo."*

Viisi haastateltavaa kertoi, ettei ole koskaan joutunut pelkäämään töissä. Mahdollisia uhkatilanteita ei koettu varsinaisesti pelottaviksi, sillä asiakkaan aggression ei koettu kohdistuvan yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöihin. Asiakkaan purkaessa omaa pahaa oloaan ei tilannetta koettu uhkaavaksi tai pelottavaksi, vaan enemmänkin epämiellyttäväksi. Vaikka työssä ei olekaan tarvinnut pelätä, nousi esille, että jotkut tilanteet ovat saaneet työntekijän miettimään, miten toimia. Kuitenkin neljä haastateltavista kertoi myös pelänneensä kerran tai useammin töissä. Pelkotilanteissa korostui työkokemus sekä ammattitaito. Haastateltavien mukaan pelkotilanteet ajoittuvat työn alkuaikoihin, jolloin kokemuksen vähäisyyden vuoksi tilanteita ei välttämättä osannut vielä käsitellä. Kokemuksen kartuttua myös pelot vähenivät. Ammattitaidon ja kokemuksen kautta myös haastavat tilanteet osataan käsitellä, minkä vuoksi työssä ei tarvitse pelätä.

8.6 Haastateltavien omat kehittämissuhteet

Vaikka suurin osa haastateltavista ei koekaan oloaan turvattomaksi töissä, vain kaksi heistä oli sitä mieltä, ettei turvallisuuden kannalta ole mitään kehitettävää. Molemmat heistä silti toivat esille fyysisten tilamuutosten mahdollisuuden, mutta eivät kuitenkaan nähneet niitä tarpeellisina tai kokivat ne jopa huonoina ratkaisuinä työskentelyn kannalta. Työ itsessään nähtiin enemmänkin kuntouttavana, joten fyysisten turvallisuusratkaisujen muuttaminen koettiin haittaavan sujuvaa työntekeä ja asiakkaan kohtaamista.

H4: *"Jonku kans ois muka semmonen suhde, et voitais käydä jotain tämmöst, vähän niinku hoidollinenki suhde tai kuntouttava suhde, nii että sä asioit sen kanssa vaikka pari vuotta pleksin takaa. Kyl se -- (suuttuisi) vähän, et ei täst nyt, ettei tää nyt oikeen tunnu ihmismäiseltä."*

Muut haastateltavat toivat esille turvallisuuden kehittämisen toiselta näkökannalta. Turvallisuustietouden ylläpitäminen oli suurimman osan mielestä yksi tärkeimmistä kehittämisen kohteista. Yli puolet haastateltavista koki, ettei turvallisuudesta keskustella riittävästi. Esimerkiksi omassa työyhteisössä tai muualla tapahtuneista uhka- ja vaaratilanteista koettiin saatavan liian vähän tietoa. Tiedonkulku oman työyhteisön sisällä sekä yhteistyötahojen välillä koettiin puutteelliseksi. Haastateltavista kaksi toi esille, miten keskustelun ja tiedonkulun avulla, voi työntekijän oma valppaus ja asenne muuttua.

H3: *"Ois ehkä jollakin lailla hyvä et -- saatais tietoo vaikka siitä, et vaik kerran vuodessa, et mitä uhkatilanteita on ollu missäkin päin Suomee toimistoissa. Et me voitais sit vaik täällä kertoo, et näit oikeesti sattuu tällasii koska kyl, no, esimerkiks Kouvolas on joskus joku asiakas ottanu puukon esiin."*

H7: *"Kummiskin aina viikottain kysyttäis ehkä tiimeissä -- siel ois kohta vaara ja uhkatilanteet, et sitte onko ollut kenelläkään, aijaa ei oo ollut niinku varmaan ois, mut semmost kummiskin enemmän säännöllisyyttä siihen. Et ehkä se lisäis sitä valppautta myös. Kiinnittää esimerkkien kautta sitten meidän muidenkin työskentelyssä valppautta."*

Haastatteluissa ilmeni myös työntekijöiden puutteelliset tiedot turvallisuussuunnitelmien ja muiden turvallisuuskäytänteiden sisällöistä. Noin puolet haastateltavista kertoi, etteivät joko ole saaneet turvallisuussuunnitelmaa luettavaksi tai eivät ole siihen tutustuneet. Muutama haastateltavista toi esille kiireen vaikutuksen turvallisuusasioihin tutustumisessa. Pehdyttäessä uuteen työhön ja toimipisteeseen omaksuttavaa informaatiota on niin paljon, että laajaan turvallisuussuunnitelmaan ei ehdi tutustua itsenäisesti. Yksi haastateltavista koki paremmaksi vaihtoehdoksi tutustua turvallisuusohjeisiin yhdessä työyhteisön kanssa. Keskustellessa asiasta tieto jää paremmin mieleen.

H9: *"Siin perehdyttämisessä toki joku varmaan lätkäs mulle jonku pelastautumissuunnitelman ja turvallisuussuunnitelman luettavaks, mut siin oli aika paljon muutaki luettavaa, nii en ny osaa ihan sanoa."*

H5: *"Ehkä myös sellanen, että ne käytäis läpi ne meidän turvallisuusohjeet, ku hemmetti semmosia pumaskoja kuitenkin on tehty, kaikkia varautumissuunnitelmia ja muuta. Eihän niitä ikinä käydä läpi, et ne on tuolla jossain johtajan laatikossa."*

Toisena laajempänä kehityskohtana haastateltavat näkivät koulutuksen ja sen vähäisyyden. Yli puolet haastateltavista oli sitä mieltä, että koulutuksen monipuolisuuteen ja kertaukseen

tulisi panostaa enemmän. Turvallisuusajatteluun ja asenteisiin turvallisuutta kohtaan nähtiin tarvittavan lisää koulutusta ja keskustelua. Vaikka suurin osa haastateltavista ei pitänyt turvallisuutta olennaisena osana päivittäistä työtään, lähes kaikki tiedostivat turvallisuusnäkökulman merkityksen. Sen toteuttaminen käytännössä ei kuitenkaan toiminut halutulla tasolla. Kaksi haastateltavista koki, että turvallisuusajattelua tulisi tehdä työntekijöille näkyvämmäksi ja tärkeämmäksi, jotta se siirtyisi myös käytäntöön.

H3: ”Aina vois kehittää just sitä, et ois useemmin niitä koulutuksii ja sit ehkä just siitä asenteesta keskustelemista ja miten. Tavallaan vaik tuntuu, et on hyvä asenne, mut just se et miten sen siirtää siihen omaan toimintaan, ni se on jotenkin niinku vaikeeta.”

H1: ”Sitä turvallisuuskoulutusta, joka liittyy juurikin tähän asennoitumiseen ja siihen turvallisuusajatteluun, että pyydettäis niitä asiakkaita jättämään se laukku tonne eteiseen ja tällast koulutusta. Et silloinhan se tulee omaan toimintaan, ku se koetaan jollain lailla tärkeeks. Siin vaihees ku sä siivoot kotonas toisen mutaa, ni sä rupeet pyytää, et jättäisitsä ne mutakengät eteeseen.”

Koulutuksen monipuolisuus ja kertaaminen nähtiin myös tärkeänä osana työtä turvallisuuden kannalta. Kolmasosa haastateltavista toi esille, ettei opittuja taitoja ylläpitävää koulutusta ole riittävästi. Suurin osa haastateltavista koki, ettei jo olemassa olevien turvallisuuskoulutusten, niin asiakkaan kohtaamiseen kuin voimankäyttöönkin liittyvien koulutusten lisäksi tarvitsse uusia koulutuksia, vaan kertaamiseen tulisi panostaa enemmän. Esimerkiksi henkilöstön vaihtuvuuden ja muistijäljen muodostumisen vuoksi koulutusten kertaaminen nähtiin tarpeellisenä. Kaksi haastateltavista koki, että uhka- tai vaaratilanteessa toimintatapojen tulisi olla rutiininomaisempia, minkä vuoksi kertaaminen on olennaista.

H1: ”Se, että ku koulutuksesta jää se muistijälki, ni sit se tulee paljon siin oikees tilantees, sit tositilantees paljon luontevammin. Et siin mielessä se koulutus on tärkeätä. Ja monipuolinen koulutus. Irrotautumiset ja asiakkaan kulljettamiset ja puhejudot ja monipuolinen turvallisuus, ettei nähdä sitä pelkättään nappihälytyksen harjotteluna.”

H6: ”Ehkä just se, että jonkunlaisia turvallisuuskoulutuksia vois olla vähän tiiviimmin ja ehkä just jopa jotain siihen voimankäyttöön tai ainakin siihen sanalliseen puoleen keskittyvää koulutusta ois hyvä olla kertausluontoisesti vähintään kerran vuodessa ja mielellään tietysti useemminkin siihen, ihan et mitä tehdä sitte, jos tulee uhkaava tilanne tai väkivaltatilanne. Et oikeesti ne ois

jollain tavalla, tulisi iteltä selkärangasta, että miten toimin tällaisessa tilanteessa, ni oishan se hyvä.”

Haastateltavien yleisestä mielipiteestä poiketen kaksi haastateltavista toivoi kertauksen lisäksi myös uusia koulutusteemoja. Heidän mielestään asiakastyössä tulisi korostaa enemmän asiakkaan kohtaamista ja ymmärtämistä, kuin turvallisuusajattelun painottamista. Moniongelmaisemman asiakaskunnan vuoksi erilaiset sosiaalialan koulutukset nähtiin tarpeellisina. Myös ammattitaidon kaventuminen tai riittämättömyys koettiin uhkana toimivalle asiakastyölle.

H1: ”Niin kauan ku me kohdataan ihmisii täällä näin, niinku siviilissä ni meillä pitää olla siihen kohtaamiseen vahva ammattitaito. Ja orientoituminen siihen työhön sosiaalityön puolelta, enemmän kun kontrollin puolelta. Koska kyl nyt täytäntöönpanon pystyy oppimaan, mut jos se oma asennoituminen on niin kuin toisenlainen, niin niit ongelmii saa aikaseks.”

H2: ”Jotenkin must tuntuu, et varsinki tänä päivänä, ku asiakkaat on niin moniongelmaisii, eikä mul henkilökohtaisesti itsel oo esimerkiksi mitään niinku mielenterveyspuolen niinku koulutusta, eikä mul oo päihdekoulutustakaan, ku mitä mä oon käyny tän työn ohella, niin mä ehkä just kaipaan siihen niinku päihdeongelmaisten kanssa työskentelyyn, jotenkin sen päihdesairauden siihen ymmärtämiseen, et minkä kaltaisest sairaudest on kysymys, joka auttaa mua sit taas siinä, että millaseen työskentelyyn asiakas kykenee.”

Koulutusten lisäksi muutama haastateltavista toi esille, ettei uhka- ja vaaratilanteissa käytettäviä toimintatapoja ole harjoiteltu riittävästi. Suurin osa haastateltavista pystyi kertomaan, kuinka toimia hälytyksen tullessa, mutta oikean uhkatilanteen osuessa kohdalle moni haastateltavista ei osaisi toimia oikein. Kaksi haastateltavista toi esille, että toimintatapoja tulisi harjoitella huomattavasti enemmän ja harjoittelun tulisi olla monipuolisempaa. Toinen heistä toi myös esille, että uhkatilanne saattaa osua kohdalle myös ilta-aikaan, jolloin toimistolla on vähemmän työntekijöitä paikalla. Näihin tilanteisiin ei hänen mielestään ole varauduttu riittävästi.

H3: ”Siitäkin aina keskustellaan, et se toimii siihen asti hyvin, ku on se hälytysharjoitus, että joku painaa sitä nappia ja sit porukka tulee siihen ovelle, mut mitä me sit tehdään, jos siel on oikeesti joku niinku kiinni kurkussa tai joku uhkaa jollain aseella, ni sit loppuu ne keinot.”

H2: ”Jos tääl on vaikka vaan kaks ihmistä töissä ja tulee hälytys, nii sehän on aika hirvee tilanne. Et sä oot yksin niinku sit vastuus, et mitä tuol huonees ta-

pahtuu. Mun mielest me ei olla semmost esimerkiks mietitty. -- Mä oon sitä mieltä, et paljon enemmän pitäis harjotella niit tilanteita ja pitäis miettii just niitä, et niit on ihan turha harjotella niit tilanteit sillon, ku tääl on yheksän ihmistä töissä. Et pitäis harjotella sitä tilannetta niin, et tääl on yks ihminen.”

Työyhteisön ilmapiiri nousi myös esille kysyttäessä mahdollisia ongelmakohtia työskentelyssä. Yksi haastateltavista koki, että työyhteisön sisäinen ilmapiiri on tärkeä osa turvallisuuden tuntemista. Haastateltava koki, että hyvän ilmapiirin vuoksi hän saa apua sitä tarvitessaan. Haastateltavan mukaan oli tärkeää ylläpitää työyhteisön ilmapiiriä, jotta apua voi pyytää myös jatkossa.

H9: ” Mä en itse henkilökohtasesti koe oloani turvattomaks, et tietysti just se on semmonen tuki, et on tietysti työyhteisön tuki, et on semmonen työyhteisö, et voi sanoo, et hei nyt mä haluan apuu tai jotain. Mut seki toimii. Ylläpitää pitää, mut ei nyt sinänsä kehittämisen tarvetta oo.”

Harjoittelun lisäämisen ja koulutuksen kehittämisen lisäksi haastateltavat toivat esille puutteita hälytysjärjestelmässä. Pääsääntöisesti haastateltavat kokivat, että hälytysjärjestelmä toimii, kuten sen kuuluu, mutta korjattavaa silti löytyy. Hälytysjärjestelmän päivittäminen on haastateltavien mielestä puutteellista, sillä työntekijöiden vaihtaessa huoneitaan, jää hälytysjärjestelmään väärää tietoa. Noin puolet haastateltavista koki väärät nimi- ja huonetiedot hälytysjärjestelmässä sekaviksi ja vaikeaselkoisiksi. Kaksi haastateltavista koki myös, että hälytysjärjestelmän toimintaa pitäisi pohtia ja mahdollisesti muuttaa erilaisia toimintaolosuh-teita paremmin vastaavavaksi. Hälytyksen sattuessa se ei nykyisessä muodossaan välttämättä tavoita kaikkia toimiston työntekijöitä.

Useimmissa haastatteluissa nousi esille työntekijöiden kokemus siitä, että asiakkaan tunteminen on turvallisuuden perusta. Yksi haastateltavista mainitsi asiaan liittyvän kehityskohteen, mutta huomioi resurssien vaikutuksen asiaan. Kiireen tuntu työssä vaikuttaa haastateltavan mukaan suoraan työturvallisuuteen, mutta resurssien puutteen vuoksi asialle ei voida tehdä mitään.

H6: ”Jos ois resursseja enemmän ja jos ois ihanne tilanne ja ois aikaa niinku keskittyä paremmin aina jokaisen asiakkaaseen, jokaiseen uuteen asiakkaaseen, ni sen taustatietoihin ja muuhun, ni totta kai se lisäis myös turvallisuutta, mut mä ymmärrän ihan täysin, et se on täysin kustannuskysymys ja tätä työtä sit vaan tehdään niillä ehdoilla mitkä on, eikä siihen, enkä usko että siihen kyllä pystyy kyllä vaikuttaa.”

Yhtenä kehityskohteena osa haastateltavista näki yhteistyön vankiloiden kanssa. Vaikka vankilasta vapautuneet ovat vain osa yhdyskuntaseuraamustoimistojen asiakkaista, koetaan yhteistyö vankilan kanssa merkittäväksi osaksi työtä. Yksi haastateltavista toivoi vastavuoroisuutta vankilan ja yhdyskuntaseuraamustojen välille, jotta työn kannalta olennainen tieto, joka ei tietojärjestelmissä näy, kulkeutuisi myös yhdyskuntaseuraamustoihin. Haastateltava koki, ettei esimerkiksi asiakkaan käyttäytymisestä vankilassa saada riittävästi tietoa.

H5: ”Kyllä yhteistyö voisi olla parempaakin vankilan kanssa. Että minun mielestä siinä pitäisi olla myös vähän semmosta vastavuorovaikutusta, ettei vankilaan faksataan kuitenkin aina valvojapäätökset, ni jos on erityistä vaikka käyttäytymistä tai vastaavaa, ni niistä ois ehkä parempi informoida meitäkin, koska kaikkeaahan ei sieltä näy mistään järjestelmistä. Asiakkaan käytös tai muu vastaava.”

H5: ”Semmonen ehkä, että se tieto mitä me kerätään nyt niin miljoonasta eri paikasta, niin se pystyttäisi aika pitkälle tekee myös vankilassa, semmonen niinku paketti kokoomaan siinä samalla, kun tehdään vapautumissuunnitelma, et siinä se. Vapauttamissuunnitelma nyt on niin lyhyt, et siinä ei kauaa mene, kun se tehdään, ni se nyt ei paljon vaatis, että siihen tehtäisi semmonen lisäys tai vastaava joku tällöinen.”

Pääsääntöisesti haastateltavat olivat tyytyväisiä työturvallisuuden tasoon, mutta kysyttäessä suoraan kehittämisen kohteita, oli monilla ideoita mahdollisiin muutoksiin. Suurin osa haastateltavista kuitenkin koki pystyvänsä työskentelemään turvallisesti myös ilman muutoksia. Pääasiallisesti muutoksia kaivattiin koulutukseen ja oikeiden tilanteiden harjoitteluun. Fyysisiä tilamuutoksia haastateltavat eivät kokeneet tarpeellisiksi, koska niiden nähtiin jopa hankaloittavan työskentelyä. Turvallisen työskentelyn kannalta haastateltavat kokivat ammattitaidon ja vuorovaikutustaitojen olevan suurimmassa osassa.

9 Johtopäätökset

Tässä luvussa esitellään aineistosta esille nousseet johtopäätökset vastaamalla tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat: miten yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijät kokevat työturvallisuuden työpaikoillaan sekä miten työturvallisuutta voitaisiin kehittää yhdyskuntaseuraamustoimistoissa. Haastateltuja työntekijöitä tutkimuksessa oli yhdeksän (n=9), minkä vuoksi tutkimuksen tuloksia ei voida yleistää kaikkiin yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöihin, mutta ne ovat suuntaa antavia.

Rikosseuraamusalalla siirrytään käyttämään yhä kasvavassa määrin avoimia seuraamuksia. Tämä, yhdistettynä väheneviin resursseihin, saattaa luoda ongelmia turvalliseen asiakastyöskentelyyn yhdyskuntaseuraamustoimistoissa. Aineistosta on kuitenkin noussut esille, ettei moniongelmaisen asiakaskunnan lisääntyminen juuri vaikuta työturvallisuuteen. Asiakaskunnassa ei sinänsä tapahdu olennaista muutosta, sillä asiakaskunta on enemmistöltään jo valmiiksi moniongelmaista ja se näkyy päivittäisessä työssä. Tämän vuoksi yhä lisääntyvä moniongelmaisuus ei vaikuta työntekijöiden turvallisuuteen tai sen tuntemiseen. Sen sijaan vähenevät resurssit vaikuttavat asiakastyöskentelyyn siten, että työntekijät eivät välttämättä tunne asiakkaitaan niin hyvin kuin haluaisivat. Korkeatasoisen työturvallisuuden säilyttämiseksi tulisi pitää huolta resursseista, jotta työntekijöiden on mahdollista perehtyä asiakkaidensa tilanteeseen ja näin ollen suorittaa laadukasta työtä.

9.1 Ammatillisuus työturvallisuuden luojana

Tutkimuksen keskeisin johtopäätös on, että yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijät kokevat työturvallisuutensa hyväksi. Työssä ei koeta fyysistä väkivaltaa ja henkistäkin vain to-della harvoin. Työntekijöitä saatetaan toisinaan solvata, mutta he eivät koe sitä uhkaavaksi omalle turvallisuudelleen. Noin puolet työntekijöistä on joutunut pelkäämään töissä, mutta pelon tuntemukset vähenevät ammattitaidon ja kokemuksen myötä. Tarkasteltaessa sitä, miksi työturvallisuus koetaan hyväksi, täytyy ottaa huomioon useita tekijöitä.

Aineiston perusteella työntekijää uhkaavia asiakastapaamisia ei juurikaan ole. Niitä vähäisiä läheltä piti -tilanteita, joita toisinaan toimistoissa koetaan, ei koeta varsinaisesti uhkaavaksi lähinnä työntekijöiden ammattitaidon vuoksi. Aineiston perusteella työntekijöiden ammattitaito on siis tärkein keino turvallisuuden ylläpitämiseen. Asiakas osataan kohdata, vaikka hän käyttäytyisikin aggressiivisesti, jolloin tilanne ei kehity uhkaavaksi. Kuten Von Gruenewaldt (2004: 82) kirjoittaa, asiakastyötä suorittavien virkamiesten yleiseen osaamiseen kuuluu esimerkiksi riskitilanteiden tunnistaminen. Tämän lisäksi työntekijän tulee kyetä sellaiseen toimintaan, ettei konflikteja synnytetä tarpeettomasti.

Se, ettei haastavia asiakastapaamisia koeta uhkaaviksi, johtuu myös työntekijöiden subjektiivisesta turvallisuuden kokemisesta. Riskin ja työntekijän subjektiivisen kokemuksen välistä suhdetta voidaan selittää esimerkiksi yksilön taipumuksella selitellä, vähätellä tai rationalisoida jotakin tapahtumaa (Flink, Reiman ja Hiltunen 2007: 219-220). Aineiston perusteella osa työntekijöistä koki uhkaavat tilanteet työhön kuuluvaksi tai aggressiivinen purkaus koetaan tunteiden näytämisenä. Riskit saatetaan siis esimerkiksi aliarvioida, sillä ne on valittu tietoisesti. (Flink, Reiman ja Hiltunen 2007: 223-224.). Aineiston perusteella yhdyskuntaseuraamustoimistoissa tapahtuu enemmän uhka- ja vaaratilanteita, kuin mitä niitä ilmoitetaan. Koska uhan kokeminen on subjektiivista, saattaa joissakin tapauksissa henkilöstöön kohdistuva uhka

jäää ilman huomiota. Työterveyslaitoksen (2004: 89) julkaisun mukaan vain osa asiakastyötä tekevään henkilöstöön kohdistuvasta väkivallasta tulee rekisteröityä, koska uhkaava käyttäytyminen koetaan usein työhön kuuluvaksi. Tilannetta ei välttämättä oteta niin vakavasti huomioon, kuin se olisi syytä ottaa tai se siedetään osana asiakkaan malttinsa menetystä. (Von Gruenewaldt 2004: 89.)

Toinen olennainen tekijä turvallisuuden kannalta on työntekijöiden asiakaslähtöinen toimintamalli. Toisinaan asiakaslähtöisyyden voidaan katsoa kuitenkin olevan myös haitaksi. Osa työntekijöistä ei esimerkiksi perehdy asiakkaan taustoihin asiakkuuden alussa siitä syystä, että voivat alkaa tämän kanssa puhtaalta pöydältä. Siitä, luoko tämä turvallisuusriskin, voidaan olla montaa eri mieltä.

9.2 Ennakointi ja riskienhallinta turvallisen työskentelyn takeena

Työntekijän ammattitaidon luomalle turvallisuudelle ja asiakaslähtöisyydelle antaa tukea ulkoiset turvallisuusratkaisut. Aineiston perusteella toimistojen rakenteelliset ratkaisut ja käytännöt koetaan tärkeänä lisänä turvallisuuden luomiseksi, mutta yksinään ne eivät riitä. Rakenteelliset turvallisuusratkaisut ja käytännöt koettiin taustalla oleviksi tekijöiksi, joiden vaaraan työturvallisuutta ei voi pelkästään laskea. Aineistosta nousi esille, että toimistoissa on käytäntöjä, jotka lisäävät turvallisuutta, mutta haastateltavat itse eivät määritelleet niitä turvallisuuskäytännöiksi. Weizmann-Heneliuksen mukaan (1997:61) Turvallisuutta voidaan lisätä erilaisilla toimintamalleilla ja käytännöillä konfliktitilanteiden varalta. Myös esimerkiksi hälytyslaiteet luovat toimipisteessä turvallisuutta.

Rikosseuraamusalan erityisen asiakasryhmän kanssa toimiessa, on syytä pyrkiä kartoittamaan mahdollisia riskejä ennalta. Vilénin ym. (2002: 293) mukaan ennakointi on paras tapa suojautua väkivallalta. Työntekijän on siis ymmärrettävä ja tunnistettava asiakastyöhön liittyvät riskit. Aineiston perusteella yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijät ymmärtävät asiakaskunnan luomat riskit, vaikka turvallisuus ei välttämättä olekaan päällimmäisenä ajatuksena. Vaikeiden asiakaskohtaamisten vuoksi rikosseuraamusalan työssä turvallisuuteen kuuluu olennaisesti riskien hallinta. Sen avulla on mahdollista tunnistaa ja arvioida riskejä jatkuvassa prosessissa ja valita toimenpiteet, joilla ehkäistä riskien syntymistä. (Tikkanen, ym. 2011: 22.) Riskien hallintaa käytetään yhdyskuntaseuraamustoimistoissa tietoisesti tai tiedostamatta hyväksi esimerkiksi asiakastapaamisten yhteydessä. Yhdyskuntaseuraamustoimistoissa pyritään ennakoimaan mahdollisia vaativia asiakastapaamisia mahdollisimman hyvin. Kuten Weizmann-Henelius (1997:61) kirjoittaa, on tulevasta vaativasta asiakastapaamisesta syytä ilmoittaa ennalta työyhteisölle. Ennakointia on myös työntekijöiden perehdyttäminen yksikön toimintatapoihin sekä jo toteutuneiden riskien analysointi.

9.3 Työturvallisuus suhteessa Rikosseuraamuslaitoksen turvallisuusstrategiaan

Aineiston perusteella näyttää siltä, että kaikissa tutkimukseen sisältyneissä toimistoissa toimitaan pääosin niin, kuten Rikosseuraamuslaitoksen turvallisuusstrategiassa 2010 - 2015 ohjeistetaan. Asiakkaat otetaan vastaan ovipuhelimen välityksellä, jonka jälkeen asiakkaat ohjataan työntekijän huoneeseen tai vastaavaan tilaan tapaamista varten. Pääosin asiakkaat otetaan vastaan huoneessa, jossa on uhkaavaa tilannetta varten pako-ovi. Haastattelujen perusteella myös huoneiden äänieristys on sillä tasolla, että muut työntekijät kuulevat mikäli asiakkaan ja työntekijän välillä tapahtuu konflikti. Äänieristykseen liittyen haastateltavat nostivat monenlaisia mielipiteitä esiin. Koettiin, että äänieristys on liian heikkoa siten, että luotamuksellisuus asiakkaan kanssa vaarantuu, mutta toisaalta, ymmärrettiin sen tarjoama turva. Aineistoin perusteella mainitut rakenteelliset turvallisuusseikat toteutuvat kaikissa toimistoissa. Sen sijaan strategian mukaan työntekijän tulisi välttää yksintyöskentelyä, mikä on käytännössä mahdotonta saatavilla olevilla resursseilla.

Rikosseuraamuslaitoksen turvallisuusstrategian mukaan lähtökohta asiakastyöskentelylle on, että päihtyneiden asiakkaiden kanssa ei työskennellä. Suurimmassa osassa haastatteluja nousi kuitenkin esille, että päihtyneiden kanssa silti työskennellään ajoittain. Työskentely riippuu pitkälti siitä, mitkä ovat asiakkaan toimeenpanon reunaehdot. Tässä täytyy kuitenkin ottaa huomioon asiakaskunnan moniongelmaisuus, johon usein sisältyy pitkälle edenneet päihdeongelmat. Säännöistä joudutaankin usein tinkimään asiakaslähtöisyyden vuoksi. Jotta asiakaskontakti tiettyyn asiakasryhmään saadaan rakennettua, vaatii tämä päihtyneiden kanssa työskentelyä. Tämä käytäntö luo kuitenkin työturvallisuuteen liittyvän ristiriidan. Kysyttäessä haastateltavilta, mikä aiheuttaa vaaratilanteita asiakastyössä, vastasi moni: päihtyneet asiakkaat. Päihtyneet asiakkaat luovat siis uhka- ja vaaratilanteita, mutta silti asiakkaita otetaan vastaan päihtyneinä. Tämä johtaakin perustavanlaatuisen asiakastyön dilemmaan liittyen työntekijän turvallisuuteen ja asiakaslähtöisyyteen. Kuitenkin päihdeongelmien yleistyessä rikollisen käyttäytymisen taustatekijänä syntyy aiempaa suurempi tarve käsitellä päihdeongelmia osana seuraamuksia. Päihderiippuvuuden hoito osana yhdyskuntaseuraamuksia vähentäisi onnistuessaan myös uusintarikollisuutta. (Oikeusministeriö 2006.) Uusintarikollisuuden vähentäminen ja rikollisuutta ylläpitävän syrjäytymiskehityksen katkaiseminen ovat täytäntöönpanon ohella yhdyskuntaseuraamusten tärkeimpiä tavoitteita (Järvinen 2007: 12). Päihtyneiden asiakkaiden tuoma turvallisuusriski on siis tarkoituksenmukaista ottaa, kun ajatellaan tavoitteiden saavuttamista.

9.4 Asiakaslähtöisyyden merkitys työturvallisuuteen

Avainasemaan turvallisuuden kannalta nousi ammattitaidon lisäksi asiakaslähtöisyys. Kuten aineistosta voidaan huomata, asiakaslähtöinen työskentelytapa on olennaista yhdyskuntaseu-

raamustyössä. Asiakaskunta on kirjavaa, minkä vuoksi työskentelymallia joudutaan soveltamaan asiakkaasta riippuen. Jokaisen asiakkaan ollessa erilainen on asiakassuhde rakennettava erikseen hyödyntämällä tarjolla olevaa tietoa. Työn tavoitteet määritellään asiakkaan tarpeiden mukaan ja niiden toteutumisesta keskustellaan prosessin edetessä. (Vilén ym. 2008: 22.) Laadukas vuorovaikutus ja asiakaslähtöinen työskentelymalli luovat luottamuksellisen suhteen asiakkaan ja työntekijän välille. Heidän välisen suhteensa ollessa tasavertainen edistää tämä työturvallisuutta.

9.5 Kehittämisehdotuksemme

Tutkimuksen aineiston perusteella on noussut esille kehittämisehdotuksia liittyen työturvallisuuden ja sen ylläpitämiseen yhdyskuntaseuraamustoimistoissa. Turvallisuus on esillä toimistojen rutiineissa ja käytänteissä, mutta niitä ei välttämättä mielletä tärkeäksi osaksi päivittäistä toimintaa. Tutkimustuloksissa on esitelty haastatteluissa esille nousseita kehittämisehdotuksia. Näistä tärkeimpänä mainittakoon koulutusmahdollisuuksien ja turvallisuusharjoitteiden lisääminen. Kehittämiskohteena nähtiin niin kertaaminen kuin uusienkin koulutusten lisääminen. Aineiston perusteella koulutuksen monipuolisuuteen tulisi kiinnittää aiempaa enemmän huomiota.

Omana kehittämisehdotuksena nostamme esille turvallisuustietouden aktiivisen ylläpitämisen. Osa työntekijöistä ei ajattele turvallisuutta, sillä se ei ole selkeästi esillä päivittäisessä työssä. Turvallisuus näkyy toimivien käytäntöjen kautta, mutta niiden funktio turvallisuustekijänä ei ole selkeästi esillä. Turvallisuuteen liittyviä teemoja tuleekin pitää esillä ja niistä täytyy keskustella, jotta ajatusmalleja saataisiin muutettua. Saattamalla turvallisuuden arkipäiväiseksi osaksi työskentelyä yhdyskuntaseuraamustoimistoissa, saadaan työntekijöiden asenteita muutettua ja tätä kautta siirrettyä mahdollisia uusia käytäntöjä jokapäiväiseen toimintaan. Turvallisuusajattelun ollessa päivittäin esillä on myös helpompi ymmärtää ja muistaa, miksi tietyistä käytännöistä tulisi pitää kiinni. Avainasemassa asenteiden muuttamisessa ja turvallisuustietoisuuden lisäämisessä toimivat ennen kaikkea toimistojen esimiesasemassa toimivat virkamiehet.

Tapoja, jolla turvallisuustietoisuutta kasvatetaan, on monia. Yksi tärkeä keino ylläpitää turvallisuustietoutta on uhkaavien ja vaarallisten tilanteiden säännöllinen käsittely. Tällä hetkellä tilanteita ei välttämättä käydä läpi, jolloin osalle työyhteisöstä ei välttämättä kulkeudu tieto tapahtuneesta tilanteesta. Ottamalla uhkaavat asiakastapaamiset säännöllisesti esiin esimerkiksi tiimikokouksissa, varmistettaisiin että muu työyhteisö on tietoinen tapahtuneista tilanteista. Samalla myös käytäntöjä voitaisiin tarpeen tullen muokata, mikäli niissä ilmenisi puutteita.

Aineiston perusteella täytettyjen Uhka- ja vaaratilanneraporttien määrä ei tällä hetkellä vastaa tapahtuneiden tilanteiden määrää. Tämä luo ylemmille Rikosseuraamuslaitoksen tahoille vääristyneen kuvan työn suorittamisesta. Siksi raporttien täyttämiseen liittyvään ohjeistukseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota esimiestasolla. Aineiston perusteella raporttien täyttäminen nojaa tällä hetkellä liiaksi työntekijän subjektiiviseen kokemukseen. Haastateltavien mukaan raporttien täyttämiseen ei ole riittävän selkeitä kriteerejä. Tekemällä Uhka- ja vaaratilanneraporttien täyttäminen säännölliseksi osaksi työskentelyä, tehdään oman työn varjo puolia näkyväksi. Tämä liittyy olennaisesti myös uusien tilanteiden syntymiseen ennakkoinnin kautta. Riskien hallintaan kuuluu olennaisesti jo toteutuneiden riskien analysointi ja sitä kautta uusien riskien ehkäiseminen (Outinen 2005: 11 - 12). Kun tapahtuneet tilanteet raportoidaan, voidaan niihin vaikuttaviin syihin puuttua tehokkaammin.

Rikosseuraamusala on jatkuvassa muutoksessa yhteiskunnan luoman paineen vuoksi. Rikosseuraamuslaitoksen resursseja pienennetään jatkuvasti ja asiakaskunta muuttuu yhteiskunnallisten päätösten myötä. Tästä syystä myös yhdyskuntaseuraamustyö tulee kokemaan muutoksia lähitulevaisuudessa. On syytä pohtia, tulisiko myöhempänä ajankohtana suorittaa uusi tutkimus liittyen yhdyskuntaseuraamustoimistojen työturvallisuuteen. Etelä-Suomen rikosseuraamusalue ja sen rikosseuraamustyöntekijät kokevat myös lähitulevaisuudessa muutoksia, kun Espoon toimipiste siirtyy Vantaan toimipisteen yhteyteen. Tämä saattaa luoda muutoksia työturvallisuuteen liittyen. Kvantitatiivista tietoa aiheeseen liittyen on mahdollista saada vuosittain valtionaloilla toteutettavan Työtyytyväisyyskyselyn avulla, mutta tämä tieto ei anna kovinkaan tarkkaa kuvaa yksittäisen työntekijän näkökulmasta.

10 Pohdinta

Haastatteluiden yhteydessä sanaa turvallisuus ei määritelty millään tavalla haastateltaville, joten jokainen yksilö vastasi kysymyksiin siitä näkökulmasta, minkä he kokevat turvallisuudeksi. Tutkittaessa yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöiden näkemyksiä turvallisuudesta, tulee ottaa huomioon myös siis näkökulma, josta he turvallisuutta katsovat. Laitisen (2003: 21) mukaan se, mitä turvallisuus on, riippuu sen hetkisestä määritelmästä ja näkökulmasta. Näin ollen turvallisuuden määrittelyyn vaikuttaa se, kuka aiheesta puhuu, miten ja missä yhteydessä. Puhujan intressit vaikuttavat siis siihen, miten turvallisuuden kanssa toimitaan. Mikäli turvallisuus on subjektiivista ja riippuvaista siitä, kuka sen sillä hetkellä määrittelee, voidaan tällöin väittää yhdyskuntaseuraamustoimistojen turvallisuuden olevan tarpeeksi varmalla pohjalla. Yhdyskuntaseuraamustoimistojen työnkuvassa keskitytään kuntouttaviin toimintoihin, jolloin yksilöt eivät välttämättä koe turvallisuutta samoin, kuten se esimerkiksi vankilassa koetaan. Näin ollen yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijät saattavat pitää työympäristöään täysin turvallisena, vaikka se sisältäisikin huomattavia riskitekijöitä.

10.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Haastattelujen yhteydessä kävi ilmi, että jokaisessa toimistossa haastateltavat tiesivät omasta toimistostaan muut haastatteluihin osallistuvat henkilöt. Tämä asetti tiettyjä rajoitteita tutkimustuloksia ajatellen, jotta vastaajien anonymiteetti ei vaarantuisi. Esimerkiksi tutkimuksen aineiston analyysissä ja esittelemisessä jouduttiin rajaamaan joitakin vastauksia tämän vuoksi. Myöskään eri toimistoihin liittyviin eroihin tutkimuksessa ei oteta kantaa eikä tällaisia vastauksia tuotu esille, jotta haastateltavien vastauksista ei voida päätellä mistä yhdyskuntaseuraamustoimistosta on kyse. Haastatteluista saatua aineistoa on jouduttu karsimaan myös siitä syystä, että opinnäytetyö on julkinen. Esimerkiksi hälytysjärjestelmiin liittyvistä vastauksista ei ole juurikaan voitu kirjoittaa, jotta työntekijöiden turvallisuus ei vaarantuisi.

Haastateltavien valikoinnissa käytettiin yhdyshenkilöitä, minkä vuoksi haastateltujen vapaaehtoisuus on syytä ottaa esille. Mäkisen (2006: 87) mukaan tutkimukseen osallistumisen tulee olla vapaaehtoista. Tutkijoiden kannalta haastateltavat ovat olleet vapaaehtoisia suostumaan tutkimukseen. On kuitenkin huomioitava, että monilla työpaikoilla työntekijöillä on velvollisuus osallistua työtä kehittävään toimintaan. Jokainen haastateltava allekirjoitti suostumuslomakkeen, jossa ymmärsi osallistumisen vapaaehtoisuuden, mutta herää kysymys, kokivatko haastateltavat osallistumisen velvollisuutenaan. Haastateltavat kuitenkin toivat haastattelutilanteessa vapaaehtoisesti esille omiin kokemuksiinsa liittyvää tietoa, mikä kertoo vapaaehtoisuudesta. Haastateltavilla oli mahdollisuus kieltäytyä vastaamasta henkilökohtaisiin kysymyksiin, mutta suurin osa päätti silti vastata. Yhdyshenkilöitä käytettäessä on syytä ottaa huomioon myös haastateltavien mahdollinen poikkeavuus. On esimerkiksi mahdollista, että tutkimuksemme olisi valikoitunut yksilöitä, joiden näkemykset työturvallisuudesta poikkeavat muun työyhteisön näkemyksistä. Voimme kuitenkin olettaa, ettei näin ole tapahtunut, sillä pääosin kaikki haastateltavat toivat esille samansuuntaisia asioita.

Tässä tutkimuksessa saadut tulokset näyttävät tuottavan samanlaista aineistoa yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöiden turvallisuuden kokemisesta kuin valtion aloilla toteutettu Työtyytyväisyyskysely 2013. Tutkimukseen valikoituneet haastateltavat muodostavat mielestämme kattavan osan yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöistä. Haastateltujen joukossa oli sekä miehiä että naisia, kauan alalla olleita sekä vähemmän aikaa alalla toimineita. Anonymiteetin suojaamiseksi työkokemusta tietyssä yhdyskuntaseuraamustoimistossa ei voitu kuitenkaan ottaa huomioon. Myöskään muuta työkokemusta ei voitu tuoda esille tutkimustulosten osalta, jotta haastateltavien anonymiteetti säilyisi. Haastatteluissa nousi esiin toistuvasti samansuuntaisia mielipiteitä, joten tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa tulee ottaa muun muassa huomioon haastattelujen määrä ja pituudet (Alasuutari 1995: 84 - 86). Haastattelujen pienen määrän vuoksi (n=9), tulokset

ovat vain suuntaa antavia, eikä niitä näin ollen voida yleistää koskemaan kaikkia yhdyskuntaseuraamustoimistoja.

Alasuutarin (1995: 85) mukaan luotettavan tutkimuksen perustana voidaan pitää tarkasti ja objektiivisesti kerättyä ja dokumentoitua aineistoa. Äänitettyjen haastatteluiden ja niiden huolellisen litteroinnin avulla varmistimme, että haastattelujen asiasisältö ei muutu prosessin edetessä. Olemme myös pyrkineet lisäämään tutkimuksemme luotettavuutta esittelemällä mahdollisimman tarkasti tutkimusmenetelmämme. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (1996: 216) mukaan laadullisen tutkimuksen reliabiliteettia, eli luotettavuutta lisää tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta ja totuudenmukainen kertomus siitä, miten aineisto on tuotettu. Tutkimuksessa tulee ottaa huomioon myös mahdolliset häiriötekijät, virhetulkinnat ja tutkijan oma itsearviointi. Analysoidessamme kahden tutkijan näkökulmasta on mahdolliset virhetulkinnat ja muut tutkijan omaan mielipiteeseen pohjautuvat päätelmät minimoitu. Tutkimustuloksia raportoidessamme pyrimme myös perustelemaan päätelmämme aineiston avulla. Käytimme haastatteluista poimittuja sitaatteja omien johtopäätöksiemme pohjana. Kuten Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2010: 232 - 233) toteavat, päätelmille tulee esittää ymmärrettävät perusteet.

10.2 Opinnäytetyöprosessista

Opinnäytetyön suorittaminen jaettuna kahden kokopäivätyötä tekevän henkilön välillä on toisinaan ollut haastavaa. Suurin ongelma tutkimuksen aikana oli saada aikataulutettua haastattelut, jolloin kolmen henkilön aikataulut piti saada sopimaan yhteen. Parityöskentelystä on kuitenkin ollut tutkimusta suorittaessa selkeästi enemmän hyötyä kuin haittaa. Sen avulla esimerkiksi motivaation säilyttäminen, työn jatkuva kriittinen tarkastelu ja konkreettinen tekeminen, on ollut huomattavasti helpompaa, kuin mitä se olisi ollut yksin. Palautteen antaminen työparille ja sen saaminen on ollut äärimmäisen tärkeää työn loppuun saattamisen ja halutun lopputuloksen tavoittamisen vuoksi. Parityöskentelyn positiivisen tekijät tulivat esille myös haastattelutilanteissa, jolloin toisen oli mahdollista ottaa johtava rooli haastatteluissa, toisen tehdessä esimerkiksi muistiinpanoja lopullista työtä ajatellen. Tutkimuksen suorittaminen on lisännyt valmiuksiamme suorittaa työelämälähtöinen tutkimus haastatteluineen. Jo prosessin alkuvaiheessa oli huomattavissa esimerkiksi haastatteluihin liittyvien taitojen ja valmiuksien kasvaminen. Tämä oli konkreettisesti nähtävillä aineistossa, joka viimeisten haastattelujen osalta oli rikkaampaa kuin ensimmäisissä haastatteluissa.

Opinnäytetyön suorittamiseen on vaikuttanut oma työkokemuksemme rikosseuraamusalan valvontatehtävissä. Työn suorittaminen osittain ennalta tuntemattomassa työympäristössä on myös antanut uudenlaisia ammatillisia valmiuksia ja hyötyjä. Vahvan asiakaslähtöisen työskentelyotteen todistaminen yhdyskuntaseuraamustoimistoissa on lisännyt ymmärtämystämme

rikosseuraamusalan eri työtehtävistä suuresti ja laajentanut ajatusmaailmaamme turvallisuuden liittyen. Prosessin edetessä olemme huomanneet, että turvallisuutta voidaan ylläpitää myös asiakaslähtöisyyttä korostamalla, mikä osittain voi toimia myös valvontatehtävissä. Kuten tutkimuksestakin on käynyt ilmi, voidaan turvallisuus käsittää monella eri tavalla. Sitä on mahdollista luoda niin ulkoisilla kuin sisäisilläkin tekijöillä. Yhdyskuntaseuraamustyössä turvallisuus perustuu ammattitaitoiseen ja asiakaslähtöiseen työskentelyyn, kun taas vankilan valvontatyössä turvallisuuden perustana ovat rakenteelliset turvallisuusratkaisut ja -käytännöt. On kuitenkin huomattavissa, että molemmat toimintatavat näkyvät niin yhdyskuntaseuraamustoimistoissa kuin vankiloissakin. Kuitenkin toimintatapojen painotusroa sektoreiden välillä.

Saimme palautetta työelämältä jo prosessin alkuvaiheissa suorittaessamme haastatteluita. Koemme opinnäytetyömme olleen tarpeellinen jo siltä kannalta, että sen sisältö on saanut yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöitä miettimään turvallisuusteemoja syvällisemmin. Usean haastattelun jälkeen saimme haastateltavilta palautetta, jonka mukaan haastattelukysymyksemme olivat herättäneet ajatuksia tai kehittämiskohteita, joita haastateltavien työssä tulisi ottaa huomioon. Koemme myös, että tutkimuksellamme olisi annettavaa Rikosseuraamusalan eri sektoreille. Tutkimuksemme perusteella voidaan nähdä vaihtoehtoisia tapoja ylläpitää työturvallisuutta ja laadukasta asiakastyötä. Ymmärtämys turvallisuudesta ja siitä mikä sitä luo, on jatkuvassa muutoksessa. Tämän vuoksi työssä esiin nousseita näkökulmia voitaisiin esimerkiksi saattaa Rikosseuraamuslaitoksen valvontahenkilöstön tietoon.

Rikosseuraamuslaitoksen turvallisuusstrategian tavoitteisiin kuuluu rikoksesta tuomitun oikeus turvalliseen ja häiriöttömään rangaistuksen suorittamiseen sekä henkilöstön työturvallisuus. Turvallisuus perustuukin rikosseuraamusasiakkaiden ja vankien tuntemukseen sekä asiakkaan ja työntekijän keskinäiseen vuorovaikutukseen. (Rikosseuraamuslaitos 2012b: 24.) Tästä syystä ammattitaito ja asiakaslähtöisyys sekä niiden kehittäminen ja ylläpito ovatkin olennaisessa osassa rikosseuraamusalan kehittämistyötä.

11 Lähteet

- Alasuutari, P. 1995. Laadullinen tutkimus. 3.painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Borodzicz, E. P. 2005. Risk, Crisis & Security Management. West Sussex: John Wiley & Sons.
- Caldwell, D. ja Williams, R. E. Jr. 2006. Seeking Security in an Insecure World. Oxford: Rowman & Littlefield Publishers.
- Eriksson, J. 2013. Henkilökohtainen sähköpostiviesti. 9.12.2013.
- Flink, A., Reiman, T. ja Hiltunen, M. 2007. Heikoin lenkki? Riskienhallinnan inhimilliset tekijät. Helsinki: Edita Prima.
- Garland, D. 2001. The culture of control. Crime and social order in contemporary society. Oxford: Oxford University Press.
- Garland, D. ja Sparks, R. 2006. *Criminology, Social Theory and the Challenge of Our Times*. Teoksessa. Garland, D. ja Sparks, R. (toim.) Criminology and Social Theory. Oxford: Oxford University Press
- Hamari, A. 2008. Työturvallisuus Kriminaalihuoltolaitoksen asiakastyössä. Opinnäytetyö.
- Hattuniemi, A. ja Viikki-Ripatti, S. 2014. Uhkaavasti käyttäytyvän henkilön kohtaaminen -kurssi. Luento. 18.3.2014. Rikosseuraamusalan koulutuskeskus.
- Heinonen, J., Keinänen, A. ja Paasonen, J. 2013. Turvallisuustutkimuksen tekeminen. Helsinki: Tietosanoma.
- Hirsjärvi, S. ja Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. ja Sajavaara, P. 1996. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. ja Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Hypén, K., Keinänen, A. ja Laulumaa, S. 2011. *Vankiloiden turvallisuuden mittaaminen; Tarpeet, teoria ja käytäntö*. Teoksessa: Lavikkala, R. ja Linderborg, H. (toim.) Rikosseuraamustyön kehittämisen kysymyksiä, 175 - 195. Rikosseuraamusalan koulutuskeskus.
- Ilmonen, I., Kallio, J., Koskinen, J. ja Rajamäki, M. 2010. Johda riskejä. Käytännön opas yrityksen riskien hallintaan. Helsinki: Tammi.
- Joukamaa, M. 2010. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 1/2010. Rikosseuraamusasiakkaiden terveys, työkyky ja hoidontarve. Perustulosraportti. Rikosseuraamuslaitos.
- Junninen, M. 2009. Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimistojen työtilojen turvallisuus ja henkiöstön kohdistunut epäasiallinen vaikuttaminen vuonna 2008. Raportti. Kriminaalihuoltolaitos.
- Järvinen, M. 2006. Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kriminaalihuollossa. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 1/2007. Rikosseuraamusvirasto.
- Kaijalainen, M. ja Mohell, U. 2014. Suomen seuraamusjärjestelmä tiivistetysti. Helsinki: Rikosseuraamuslaitos.

- Kauppila, T. 2000. *Vangit ja turvallisuus*. Teoksessa: Niemelä, P. ja Lahikainen, A. R. (toim.) *Inhimillinen turvallisuus*, 217 - 235. Tampere: Vastapaino.
- Kauppinen, K. ja Purola, M. 2001. *Flirtti - Häirintä - Jännite*. Seksuaalinen ahdistelu työpaikalla. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Korander, T. 2000. *Turvallisuus rikollisuuden ja sen pelon vastakohtana*. Teoksessa: Niemelä, P. ja Lahikainen, A. R. (toim.) *Inhimillinen turvallisuus*, 177 - 216. Tampere: Vastapaino.
- Kriminaalihuoltolaitos 2006. Yhdyskuntaseuraamustyön kehittämisen linjaukset. Rikosseuraamusalan käsikirjoja 1/2006. Helsinki: Kriminaalihuoltolaitos.
- Lahikainen, A. R. 2000. *Turvallisuus identiteettikysymyksenä*. Teoksessa: Niemelä, P. ja Lahikainen, A. R. (toim.) *Inhimillinen turvallisuus*, 61 - 89. Tampere: Vastapaino.
- Laitinen, K. 2003. *Turvallinen hyvinvointi? Onko turvallista hyvinvointia?* Teoksessa: Ranta-Tyrkkö, S. ja Ropo, A. (toim.) *Turvallista hyvinvointia*, 21 - 48. Tampere: Tampere University Press.
- Lindh, P. ja Heinonen, V. 2012. *Sosiaali- ja terveydenhuollon turvallisuusopas*. Suomen palopäällystyöliitto ry.
- Lindner, C. ja Bonn, R. 1996. Probation officer victimization and fieldwork practices: Results of a national study. *Federal Probation*. Vol. 60 no. 2.
- Lowry, Kevin D. United States Probation/Pretrial Officers' Concerns About Victimization and Officer Safety Training. *Federal Probation*. Vol. 64 no. 1.
- Lusa, S. (toim.) 2002. *Huumeet ja turvallinen työpaikka*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Mäkinen, O. 2006. *Tutkimusetiikan ABC*. Helsinki: Tammi.
- Niemelä, P. 2000. *Turvallisuuden käsite ja tarkastelukehikko*. Teoksessa: Niemelä, P. ja Lahikainen, A. R. (toim.) *Inhimillinen turvallisuus*, 21 - 37. Tampere: Vastapaino.
- Outinen, M. (toim.) 2005. Riskit hallintaan. Miten lähdän riskienhallinnan polulle? Riskienhallinnan kehittämisprojekti sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille 2004 - 2005. Työpapereita 12/2005. Helsinki: Stakes. Viitattu 12.9.2013. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76078/Tp12-2005.indd.pdf?sequence=1>
- Parantainen, A. 2007. Työn turvallisuuden edistäminen sairaaloissa. Onnistuneen riskien hallinnan edellytykset ja kriittiset kohdat. Tutkimussuunnitelma. Työterveyslaitos.
- Pelastuslaki 2011/379. 29.4.2011.
- Ranta-Tyrkkö, S. ja Ropo, A. 2003. *Turvallista hyvinvointia - mitä, kenelle, miten ja miksi*. Teoksessa: Ranta-Tyrkkö, S. ja Ropo, A. (toim.) *Turvallista hyvinvointia*, 7 - 20. Tampere: Tampere University Press.
- Rikosseuraamuslaitoksen turvallisuusstrategia 2010 - 2015.
- Rikosseuraamuslaitos 2011a. Rikosseuraamuslaitoksen tilastoja 2011. Helsinki: Rikosseuraamuslaitos.
- Rikosseuraamuslaitos 2011b. Rikosseuraamuslaitoksen strategia 2011 - 2020. Rikosseuraamuslaitos. Viitattu 15.10.2013. http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/risenasiakirjoja/6A3hglF5q/Risen_strategia_2011-2020.pdf

Rikosseuraamuslaitos 2012a. Yhdyskuntaseuraamukset. Viitattu 26.3.2014.
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/seuraamukset/yhdyskuntaseuraamukset.html>

Rikosseuraamuslaitos 2012b. Rikosseuraamuslaitoksen toiminta- ja taloussuunnitelma 2014 - 2017. Viitattu 27.4.2014.
http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/risenasiakirjoja/netra-asiakirjat/6IUfB3Tz5/TTS_2014_-_2017_liitteineen.pdf

Rikosseuraamuslaitos 2013a. Organisaatio. Viitattu 24.10.2013.
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos/organisaatio.html>

Rikosseuraamuslaitos 2013b. Henkilöstö. Viitattu 24.10.2013.
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos/henkilosto.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2013c. Yhdyskuntaseuraamustoimistot. Viitattu 24.10.2013.
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/toimipaikatjayhteystiedot/yhdyskuntaseuraamustoimistot.html>

Rikosseuraamuslaitos 2013d. Yhdyskuntapalvelu. Viitattu 26.3.2014.
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/seuraamukset/yhdyskuntaseuraamukset/yhdyskuntapalvelu.html>

Rikosseuraamuslaitos 2013e. Nuorisorangaistus. Viitattu 26.3.2014.
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/seuraamukset/yhdyskuntaseuraamukset/nuorisorangaistus.html>

Rikosseuraamuslaitos 2013f. Ehdollisesti rangaistujen nuorten valvonta. Viitattu 26.3.2014.
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/seuraamukset/yhdyskuntaseuraamukset/ehdollisestirangaistujennuortenvalvonta.html>

Rikosseuraamuslaitos 2013g. Ehdonalaisen vapauden valvonta. Viitattu 26.3.2014.
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/seuraamukset/yhdyskuntaseuraamukset/ehdonalainenvapaus.htm>

Rikosseuraamuslaitos 2013h. Valvontarangaistus. Viitattu 26.3.2014.
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/seuraamukset/valvontarangaistus.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2013i. Yhdyskuntaseuraamusasiakkaat. Viitattu 24.10.2013.
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos/tilastot/yhdyskuntaseuraamukset.html>

Rikosseuraamuslaitos 2013j. Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimisto. Viitattu 12.11.2013.
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/toimipaikatjayhteystiedot/yhdyskuntaseuraamustoimistot/helsinginyhdyskuntaseuraamustoimisto.html>

Rikosseuraamuslaitos 2013k. Vantaa. Uudenmaan yhdyskuntaseuraamustoimisto, Vantaan toimipaikka. Viitattu 12.11.2013.
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/toimipaikatjayhteystiedot/yhdyskuntaseuraamustoimistot/vantaa.html>

Rikosseuraamuslaitos 2013l. Espoo. uudenmaan yhdyskuntaseuraamustoimisto, Espoon toimipaikka. Viitattu 12.11.2013.
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/toimipaikatjayhteystiedot/yhdyskuntaseuraamustoimistot/uudenmaanyhdyskuntaseuraamustoimistoespoo.html>

Saarela, K., Isotalus, N., Salminen, S., Vartia, M. ja Leino, T. 2009. Kauris. Kartoita uhkaavat työväkivaltariskit. Menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Helsinki: Työterveyslaitos.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 30.9.2013.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3315-6>

Tasa-arvolaki 1986/609. 8.8.1986.

Tiittula, R. ja Ruusuvuori, J. (toim.) 2005. *Johdanto*. Teoksessa: Ruusuvuori, J. ja Tiittula, R. (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus, 9 - 21. Vastapaino: Tampere. Viitattu 28.8.2013.
<http://www.vastapaino.fi/vp/images/tekstinaytteet/951-768-169-0.pdf>

Tikkanen, S., Aapio, L., Kaarnalehto, A., Kammonen, L., Laitinen, J., Mikkonen, J. ja Pisto, M. 2011. Ammattina turvallisuus. 2. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

Tuomi, J. ja Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje (2012). Viitattu 8.4.2014
http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/htk_ohje_verkko14112012.pdf

Työterveyslaitos 2012. Työturvallisuuslaki. Soveltamisopas. 11. painos. Helsinki: Työterveyslaitos.

Työturvallisuuslaki 2002/738. 23.8.2002.

Työtyytyväisyyskysely 2013.

Vilén, M., Leppämäki, P. ja Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. 3. uusittu painos. Helsinki: WSOY.

Vilén, M., Leppämäki, P. ja Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. 3. uusittu painos. Helsinki: WSOY.

Von Gruenewaldt, V. (toim.) 2004. Henkisen hyvinvoinnin edistäminen turvallisuusaloilla. Helsinki: Työterveyslaitos.

Väisänen, R. ja Väänänen-Fomin, M. 2014. *Yhdyskuntaseuraamustyön tavoitteet, linjaukset ja työtä ohjaavat periaatteet aikuissosiaalityön orientaatioiden kysymyksenä*. Teoksessa Linderborg, H., Suonio, M., ja Lassila T. (toim.) Sosiaalityö ja sosiaalinen tuki rikosseuraamusalalla, 136 - 158. Rikosseuraamuslaitoksen Julkaisuja 1/2014.

Weizmann-Henelius, G. 1997. Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Kirjayhtymä.

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2007. Tutkittavien informointi. Viitattu 4.4.2014.
http://www.fsd.uta.fi/fi/laki_ja_etiikka/keruuohjeet.html

Liitteet

| | |
|-----------------------------------|-----|
| Liite 1 Saatekirje..... | 125 |
| Liite 2 Informoitu suostumus..... | 126 |
| Liite 3 Haastattelurunko | 127 |

Liite 1 Saatekirje



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Saatekirje tutkimukseen osallistuvalle

Opinnäytetyömme selvittää Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöiden näkemyksiä työturvallisuudesta. Tavoitteemme on tuottaa uutta tietoa työturvallisuudesta ja sitä kautta kehittää turvallisuuskäytäntöjä. Seuraamuskäytäntöjen muuttuessa yhä avoimemmiksi ovat yhdyskuntaseuraamustoimistot entistä suuremmassa roolissa seuraamusten toteuttamisessa ja valvonnassa. Kasvavan paineen alla turvallisuuskäytäntöjen toimivuutta ja niiden riittävyyttä tulee tarkastella ja kehittää vastaamaan paremmin työntekijöiden tarpeita.

Tutkimuksemme toteutetaan teemahaastatteluiden avulla ja jokainen haastattelu nauhoitetaan. Nauhoitteita sekä haastateltavien henkilötietoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen kuin tämän tutkimuksen tekoon. Haastateltavien tunnistamattomuus säilytetään koko tutkimusprosessin ajan, eivätkä yksittäiset haastateltavat ole tunnistettavissa lopullisesta tutkimusraportista. Haastatteluista saatu materiaali säilytetään ulkopuolisten ulottumattomissa ja hävitetään asianmukaisesti tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Haastateltavilla on oikeus perua osallistumisensa missä tutkimusvaiheessa tahansa.

Teemahaastattelun osiot ovat:

- Taustatiedot
- Turvallisuusjohtaminen ja kulttuuri
- Rakenteelliset turvallisuusratkaisut
- Turvavälineet
- Ammattitaito ja koulutus
- Asiakaskunta
- Subjekttiivinen kokemus työturvallisuudesta
- Kehittämis ehdotukset

Liite 2 Informoitu suostumus



SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMISEEN

Laurea-ammattikorkeakoulu, Tikkurilan yksikkö 2013

Olen saanut kirjallista tietoa opinnäytetyön toteutuksesta ja sen tarkoituksesta (katso liite).

Olen tietoinen, että

- Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista
- Voin perua osallistumiseni missä tutkimuksen vaiheessa tahansa
- Henkilötietojani ei säilytetä tutkimuksen valmistumisen jälkeen
- Minua ei voida yhdistää antamiini vastauksiin opinnäytetyön kirjallisessa raportissa
- Vastaustiedot ovat luottamuksellisia
- Haastattelut nauhoitetaan

Olen tietoinen, että osallistuminen on vapaaehtoista tutkimuksen alusta loppuun, eli voin halutessani perua osallistumiseni missä vaiheessa tahansa ilman, että minun tarvitsee perustella keskeyttämistäni. Tällöin henkilötietoni ja antamani vastaukset hävitetään asianmukaisesti, eikä niitä käytetä tutkimuksen osana.

Olen tietoinen myös, ettei henkilötietojani sisällytetä tutkimusraporttiin, eikä minua voi yhdistää antamiini vastauksiin julkistettavassa opinnäytetyöraportissa. Ymmärrän ettei henkilötietojani tai antamiani vastauksia säilytetä raportin valmistumisen jälkeen. Haastattelussa antamani vastaukset jäävät vain minun ja haastattelijoiden tietoon, eikä niitä luovuteta kolmansille osapuolille.

Pvm ja paikka

Pvm ja paikka

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Haastattelijan allekirjoitus ja nimenselvennys

Haastattelijan allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 3 Haastattelurunko

Haastattelukysymykset:

Taustatietoja

Ikä, sukupuoli, työ/koulutus, kuinka pitkään työskennellyt/työhistoria
Työskentelymalli (yksilö, työpari, työryhmä)

Turvallisuusjohtaminen ja kulttuuri

Kuvaile hiukan työyhteisöä ja ilmapiiriä työpaikalla
Kuka on vastuussa turvallisuusjohtamisesta työpaikalla?
Onko työpaikallasi turvallisuussuunnitelmaa ja oletko tutustunut siihen?
Onko sovittu miten ongelmatilanteissa toimitaan?
Mitä konfliktitilanteen jälkeen tehdään? Raportti?, Tilanteen purku? Rajaus?
-Onko raportilla jne. vaikutusta (toimenpiteet ym.)
Ennakoidaanko mahdollisia uhkia esim. asiakastapaamisten yhtedessä?
Kuinka epäkohtiin suhtaudutaan?

Rakenteelliset turvallisuusratkaisut

Kuinka asiakas otetaan vastaan rakennukseen? Kuvaile koko prosessi
Minkälainen työtilasi on/missä työskentelet? Pako-ovi jne
Mikäli työsi vaatii sinua poistumaan toimipaikaltasi, kuinka turvallisuudesta huolehditaan tällöin? esim. asiakaskäynnit.

Turvavälineet

Minkälainen hälytysjärjestelmä on?
Minne hälytys menee ja mitä siitä seuraa?
Onko rakennuksessa käytössä kameravalvonta?
Toimiiko se sinun mielestäsi niinkuin sen kuuluu?
Onko turvavälineiden käyttöön koulutettu?
Testataanko turvallisuusvälineitä säännöllisesti?

Ammattitaito ja koulutus

Kuuluiko koulutukseen/perehdytykseen turvallisuuteen liittyviä harjoitteita?

Millaisia turvallisuusharjoitteita työpaikallanne järjestetään? Kuinka usein?
Minkälaista koulutusta toivoisit järjestettävän? (ea-koulutus, kohtaaminen aggr. as., ym)
Järjestetäänkö työpaikallasi työnohjausta?

Asiakaskunta

Kuvaile asiakaskuntaasi yleisesti.
Työskennelläänkö päihteiden vaikutuksen alaisena olevien kanssa?
Millaisia ennakkotietoja saa tulevista asiakkaista? esim. vankilasta tulevat

Subjektiiivinen kokemus työturvallisuudesta

Millaisessa osassa turvallisuus on työssäsi
Minkälaista turvallisuusuuhkia työhösi liittyy? Mikä näistä huolettaa eniten ja miksi?
Mikä aiheuttaa vaaratilanteita työpaikallasi? (ihmiset, olosuhteet, asenteet)
Oletko pelännyt töissä?
Mikä luo turvallisuutta työpaikallasi? (tilat, laitteet, ammattitaito)
Onko työpaikallasi ollut konfliktitilanteita viimeisen puolen vuoden aikana? Jos, niin montako?
Oletko ollut osallisena konfliktitilanteessa?
Oletko kokenut väkivaltaa työpaikallasi? Henkistä/fyysistä/kumpi on yleisempää? (uhkailu, solvaus jne.)
Millaisissa tilanteissa turvattomuus esiintyy?
Millaiset asiakkaat koet uhkaaviksi?
Heijastuuko työn riskit/uhat vapaa-aikaan?

Kehittämisehdotukset

Mikä toimii hyvin ja mikä ei työyhteisössäsi?
Mitä voitaisiin tehdä paremmin?